



Instituto Superior
de Ciências Sociais e Políticas
UNIVERSIDADE DE LISBOA

U LISBOA

UNIVERSIDADE
DE LISBOA

Qualidade de Vida em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas O Estudo de Caso da Mansão de Santa Maria de Marvila *Anexos*

Sara Alexandra dos Santos Pereira

Orientação: Professor Catedrático Hermano Duarte d' Almeida e Carmo

Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Política Social

Lisboa, julho de 2016

VALORIZAMOS PESSOAS

WWW.ISCSP.U LISBOA.PT



Instituto Superior
de Ciências Sociais e Políticas
UNIVERSIDADE DE LISBOA

Qualidade de Vida em Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas O Estudo de Caso da Mansão de Santa Maria de Marvila *Anexos*

Sara Alexandra dos Santos Pereira

Orientação: Professor Catedrático Hermano Duarte d' Almeida e Carmo

Dissertação para obtenção de grau de Mestre
em Política Social

Lisboa, julho de 2016



ÍNDICE

Anexo I – Escala WHOQOL-BREF (versão validada para utilização com a população portuguesa).....	1
Anexo II – Módulo WHOQOL-OLD (versão para validação de utilização com a população portuguesa)	5
Anexo III – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes da Mansão de Santa Maria de Marvila (2014)	15
Anexo IV – Enquadramento Metodológico: Análise da fiabilidade do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes e técnicas de processamento de dados das Escalas WHOQOL.....	20
Técnicas de Processamento e Análise de Dados	21
Anexo V – Enquadramento Institucional da Fundação D. Pedro IV e da Mansão de Santa Maria de Marvila e caracterização estatística da amostra	23
1.Enquadramento institucional	23
1.1. <i>A Fundação D. Pedro IV.....</i>	23
1.2. <i>A Mansão de Santa Maria de Marvila.....</i>	25
2.Caracterização dos serviços disponibilizados na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas/ERPI (sistema-interventor).....	27
2.1. <i>Estrutura física da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas.....</i>	27
2.2. <i>Quadros de Pessoal.....</i>	28
2.3. <i>Serviços disponibilizados</i>	31
2.4. <i>A importância da convivência social e da participação da família no quotidiano residencial.....</i>	33
3.Caracterização dos utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da MSMM (sistema-cliente).....	34
3.1. <i>Caracterização da população da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (processo de atualização da Carta Social – 31 de dezembro 2014).....</i>	35
3.2. <i>Caracterização da Amostra do Estudo</i>	42



Anexo VI – Avaliação da Qualidade de Vida: Análise Estatística das Escalas WHOQOL

.....	47
1. “Género”	50
2. “Estado Civil”	51
3. “Idade”	52
4. “Unidade na ERPI”	53
5. “Tempo de Permanência”	55
6. “Nível de Autonomia”	57

Anexo VII – Avaliação da Qualidade dos Serviços: análise estatística do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes.....

1. “Género”	61
2. “Estado Civil”	62
3. “Idade”	63
4. “Unidade na ERPI”	63
5. “Tempo de Permanência”	65
6. “Nível de Autonomia”	66
7. Sugestões de melhoria/mudança na Mansão de Santa Maria de Marvila	68

Anexo VIII – Aplicação de testes à normalidade da distribuição dos domínios e facetas WHOQOL e dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)

Tabela A1 - Teste à normalidade da distribuição dos domínios WHOQOL-Bref e facetas constituintes do módulo WHOQOL-OLD (versões PT-EU)	72
---	----

Tabela A2 - Teste à normalidade da distribuição dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)	73
---	----

Anexo IX – Escalas WHOQOL: Aplicação de testes estatísticos (tabelas de output geradas pelo IBM SPSS Statistics v.20)

Tabela A1 - Tabelas de frequências das respostas obtidas na aplicação do WHOQOL-Bref (versão PT-EU)	74
---	----



Tabela A2 - Tabelas de frequências das respostas obtidas na aplicação do WHOQOL-Old (versão final para português de Portugal)	77
Tabela A3 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-OLD, utilizando como grouping variable a variável “Género”	80
Tabela A4 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como grouping variable a variável “Estado Civil”	82
Tabela A5 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como grouping variable a variável “Idade”	84
Tabela A6 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como grouping variable a variável “Unidade na ERPI”	86
Tabela A7 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como grouping variable a variável “Tempo de Permanência”	88
Tabela A8 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como grouping variable a variável “Nível de Autonomia”	90
Tabela A9 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como grouping variable a variável “Nível de Autonomia” (Recodificada).....	92
Anexo X – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes: Aplicação de testes estatísticos (tabelas de output geradas pelo IBM SPSS Statistics v.20)	94
Tabela A1 - Tabelas de frequências das respostas obtidas na aplicação do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)	94
Tabela A2 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Género”	103



Tabela A3 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Género”	104
Tabela A4 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Género”	106
Tabela A5 - Tabelas descritivas das respostas obtidas na aplicação do Questionário de Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Estado Civil”	117
Tabela A6 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Estado Civil”	118
Tabela A7 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Estado Civil”	120
Tabela A8 - Tabelas descritivas das respostas obtidas na aplicação do Questionário de Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Idade”	131
Tabela A9- Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Idade”	132
Tabela A10 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Idade”	134
Tabela A11 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Unidade na ERPI”	145
Tabela A12 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Unidade na ERPI”	146
Tabela A13 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como grouping variable a variável “Unidade na ERPI”	147



Tabela A14 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Tempo de Permanência”	154
Tabela A15 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Tempo de Permanência”	155
Tabela A16 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Tempo de Permanência”	156
Tabela A17 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Nível de Autonomia”	163
Tabela A18- Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Nível de Autonomia”	164
Tabela A19 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Nível de Autonomia” (Recodificado).....	166
Tabela A20 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”	167
Tabela A21 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”	169
Tabela A22 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Género”	180
Tabela A23 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Género”	181
Tabela A24 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Estado Civil”	182



Tabela A25 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Estado Civil”	183
Tabela A26 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Idade”	184
Tabela A27 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Idade”	185
Tabela A28 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Unidade na ERPI”	186
Tabela A29 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Unidade na ERPI”	187
Tabela A30 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Tempo de Permanência”	188
Tabela A31 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Tempo de Permanência”	189
Tabela A32- Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”	190
Tabela A33 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (X^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como <i>grouping variable</i> a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”	192
Anexo XI – Transcrições das respostas obtidas na pergunta aberta sobre sugestões e/ou melhorias na Mansão de Santa Maria de Marvila, do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)	193



Anexo XII – Transcrições das respostas obtidas na pergunta aberta “*O que significa para si Qualidade de Vida?*”203

Tabela de frequências de apoio à análise temática das respostas obtidas na aplicação da pergunta aberta “*O que significa para si Qualidade de Vida?*”213

Anexo I – Escala WHOQOL-BREF (versão validada para utilização com a população portuguesa)

WHOQOL-BREF



ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE



FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Coordenador: Prof. Doutor Adriano Vaz Serra (adrianovs@netvisao.pt)



FACULDADE DE PSICOLOGIA E DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

Coordenadora: Prof. Doutora Maria Cristina Canavarro (mccanavarro@fpce.uc.pt)

	Equações para calcular a pontuação dos domínios	Resultados	Resultados transformados	
			4-20	0-100
Domínio 1	$(6-Q3) + (6-Q4) + Q10 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18$ <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/>			
Domínio 2	$Q5 + Q6 + Q7 + Q11 + Q19 + (6-Q26)$ <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/>			
Domínio 3	$Q20 + Q21 + Q22$ <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/>			
Domínio 4	$Q8 + Q9 + Q12 + Q13 + Q14 + Q23 + Q24 + Q25$ <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/> + <input type="checkbox"/>			

DADOS PESSOAIS

A1 Idade anos **A2 Data de Nascimento** ____ / ____ / ____

A3 Sexo Masculino Feminino **A4 Escolaridade** Não sabe ler nem escrever

A5 Profissão

A6.1 Freguesia
A6.2 Concelho
A6.3 Distrito

Sabe ler e/ou escrever
 1º-4º anos
 5º-6º anos
 7º-9º anos
 10º-12º anos
 Estudos Universitários
 Formação pós-graduada

A7 Estado Civil Solteiro(a)
 Casado(a)
 União de facto
 Separado(a)
 Divorciado(a)
 Viúvo(a)

B1a Está actualmente doente? Sim ☐ Não ☐

B1b Que doença é que tem?

B2 Há quanto tempo?

B3 Regime de tratamento? Internamento ☐ Consulta Externa ☐ Sem tratamento ☐

C. Forma de administração do questionário

1. Auto-administrado ☐
2. Assistido pelo entrevistador ☐
3. Administrado pelo entrevistador ☐

D. Tem alguns comentários a fazer a este estudo?

OBRIGADO PELA SUA AJUDA!

Instruções

Este questionário procura conhecer a sua qualidade de vida, saúde, e outras áreas da sua vida.

Por favor, responda a todas as perguntas. Se não tiver a certeza da resposta a dar a uma pergunta, escolha a que lhe parecer mais apropriada. Esta pode muitas vezes ser a resposta que lhe vier primeiro à cabeça.

Por favor, tenha presente os seus padrões, expectativas, alegrias e preocupações. Pedimos-lhe que tenha em conta a sua vida nas **duas últimas semanas**.

Por exemplo, se pensar nestas duas últimas semanas, pode ter que responder à seguinte pergunta:

	Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
Recebe das outras pessoas o tipo de apoio que necessita?	1	2	3	4	5

Deve pôr um círculo à volta do número que melhor descreve o apoio que recebeu das outras pessoas nas duas últimas semanas. Assim, marcaria o número 4 se tivesse recebido bastante apoio, ou o número 1 se não tivesse tido nenhum apoio dos outros nas duas últimas semanas.

Por favor leia cada pergunta, veja como se sente a respeito dela, e ponha um círculo à volta do número da escala para cada pergunta que lhe parece que dá a melhor resposta.

		Muito Má	Má	Nem Boa Nem Má	Boa	Muito Boa
1 (G1)	Como avalia a sua qualidade de vida?	1	2	3	4	5

		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
2 (G4)	Até que ponto está satisfeito(a) com a sua saúde?	1	2	3	4	5

As perguntas seguintes são para ver até que ponto sentiu certas coisas nas duas últimas semanas.

		Nada	Pouco	Nem muito nem pouco	Muito	Muitíssimo
3 (F1.4)	Em que medida as suas dores (físicas) o(a) impedem de fazer o que precisa de fazer?	1	2	3	4	5
4 (F11.3)	Em que medida precisa de cuidados médicos para fazer a sua vida diária?	1	2	3	4	5
5 (F4.1)	Até que ponto gosta da vida?	1	2	3	4	5
6 (F24.2)	Em que medida sente que a sua vida tem sentido?	1	2	3	4	5
7 (F5.3)	Até que ponto se consegue concentrar?	1	2	3	4	5
8 (F16.1)	Em que medida se sente em segurança no seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
9 (F22.1)	Em que medida é saudável o seu ambiente físico?	1	2	3	4	5

As seguintes perguntas são para ver **até que ponto** experimentou ou foi capaz de fazer certas coisas nas duas últimas semanas.

		Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
10 (F2.1)	Tem energia suficiente para a sua vida diária?	1	2	3	4	5
11 (F7.1)	É capaz de aceitar a sua aparência física?	1	2	3	4	5
12 (F18.1)	Tem dinheiro suficiente para satisfazer as suas necessidades?	1	2	3	4	5
13 (F20.1)	Até que ponto tem fácil acesso às informações necessárias para organizar a sua vida diária?	1	2	3	4	5
14 (F21.1)	Em que medida tem oportunidade para realizar actividades de lazer?	1	2	3	4	5

		Muito Má	Má	Nem boa nem má	Boa	Muito Boa
15 (F9.1)	Como avaliaria a sua mobilidade [capacidade para se movimentar e deslocar por si próprio(a)]?	1	2	3	4	5

As perguntas que se seguem destinam-se a avaliar se se sentiu **bem ou satisfeito(a)** em relação a vários aspectos da sua vida nas duas últimas semanas.

		Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem satisfeito nem insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
16 (F3.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com o seu sono?	1	2	3	4	5
17 (F10.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com a sua capacidade para desempenhar as actividades do seu dia-a-dia?	1	2	3	4	5
18 (F12.4)	Até que ponto está satisfeito(a) com a sua capacidade de trabalho?	1	2	3	4	5
19 (F6.3)	Até que ponto está satisfeito(a) consigo próprio(a)?	1	2	3	4	5
20 (F13.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com as suas relações pessoais?	1	2	3	4	5
21 (F15.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com a sua vida sexual?	1	2	3	4	5
22 (F14.4)	Até que ponto está satisfeito(a) com o apoio que recebe dos seus amigos?	1	2	3	4	5
23 (F17.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com as condições do lugar em que vive?	1	2	3	4	5
24 (F19.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com o acesso que tem aos serviços de saúde?	1	2	3	4	5
25 (F23.3)	Até que ponto está satisfeito(a) com os transportes que utiliza?	1	2	3	4	5

As perguntas que se seguem referem-se à **frequência** com que sentiu ou experimentou certas coisas nas duas últimas semanas.

		Nunca	Poucas vezes	Algumas vezes	Frequentemente	Sempre
26 (F8.1)	Com que frequência tem sentimentos negativos, tais como tristeza, desespero, ansiedade ou depressão?	1	2	3	4	5

Anexo II – Módulo WHOQOL-OLD (versão para validação de utilização com a população portuguesa)



Instruções

Com este questionário, procuramos conhecer a opinião que tem sobre a sua qualidade de vida, bem como perceber que aspectos são importantes para si, enquanto adulto idoso e membro da sociedade.

Por favor, responda a todas as perguntas. Se não tiver a certeza da resposta, escolha a que lhe parecer mais apropriada. Esta resposta pode, muitas vezes, ser a primeira que lhe vem à cabeça. Não existem respostas certas nem erradas.

Tenha presente os seus hábitos, expectativas, alegrias e preocupações. Pedimos-lhe que tenha em conta a sua vida nas **duas últimas semanas (nos últimos 15 dias)**.

Por exemplo, pensando nas duas últimas semanas, uma pergunta poderia ser:

Apresentar o cartão com a escala "Nada-Muitíssimo"

Até que ponto se preocupa com o que lhe pode vir a acontecer no futuro?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

Simultaneamente às instruções, o examinador deve apontar para cada um dos números e dos descritores da escala de resposta exemplificados

Deve escolher o número que expressa melhor o quanto, nas duas últimas semanas, se preocupou com o que lhe pode vir a acontecer no futuro. Por exemplo, deve escolher o número ④, se se preocupou "Muito" com o que lhe pode vir a acontecer no futuro, ou deve escolher o número ①, se não se preocupou "Nada" com o que lhe pode vir a acontecer no futuro.

Por favor, escute com atenção cada pergunta que lhe vou ler, pense no que sentiu e, para cada uma, escolha o número que lhe parece ser a melhor resposta.

OBRIGADO PELA SUA PARTICIPAÇÃO.

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

Apresentar o cartão com a escala "Nada-Muitíssimo". Simultaneamente às instruções, o examinador deve apontar para cada um dos números e dos descritores da escala de resposta.

Com as seguintes perguntas, pretendemos perceber **até que ponto sentiu** certas coisas, nas duas últimas semanas. Se as sentiu de forma *muito acentuada*, escolha o número correspondente a "Muitíssimo" ⑤. Se *não as sentiu*, escolha o número correspondente a "Nada" ①.

①. Quando a sua resposta estiver entre "Nada" e "Muitíssimo", poderá responder que sentiu "Pouco" ②, "Nem muito nem pouco" ③ ou "Muito" ④. Lembre-se que estas perguntas se referem às **duas últimas semanas**.

1. (F25.1) As dificuldades de audição, visão, paladar, olfacto ou tacto afectam a sua vida diária?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

2. (F25.3) As dificuldades de audição, visão, paladar, olfacto ou tacto afectam a sua capacidade para participar em actividades?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

3. (F25.4) As dificuldades de audição, visão, paladar, olfacto ou tacto afectam a sua capacidade para se relacionar com as outras pessoas?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

4. (F26.1) Sente que tem liberdade para tomar as suas próprias decisões?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

5. (F26.2) Sente que tem poder para decidir acerca do seu futuro?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROÍBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

6. (F26.4) Sente que as outras pessoas respeitam a sua liberdade?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

7. (F29.2) Está preocupado(a) com o modo como irá morrer?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

8. (F29.3) Até que ponto tem medo de não poder controlar a sua morte?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

9. (F29.4) Tem medo de morrer?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

10. (F29.5) Receia sofrer antes de morrer?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

Apresentar o cartão com a escala "Nada-Completamente". Simultaneamente às instruções, o examinador deve apontar para cada um dos números e dos descritores da escala de resposta.

Com as seguintes perguntas, pretendemos perceber **até que ponto experimentou ou conseguiu fazer** certas coisas, nas duas últimas semanas. Se conseguiu fazer *perfeitamente* estas coisas, escolha o número correspondente a "Completamente" ⑤. Se *não as conseguiu fazer*, escolha o número correspondente a "Nada" ①. Quando a sua resposta estiver entre "Nada" e "Completamente", poderá responder que conseguiu "Pouco" ②, "Moderadamente" ③ ou "Bastante" ④. Lembre-se que estas perguntas se referem às **duas últimas semanas**.

11. (F26.3) Consegue fazer aquilo que gosta?				
Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

12. (F27.3) Continua a ter oportunidade para realizar os seus planos na vida?				
Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

13. (F27.4) Na sua vida tem recebido o reconhecimento que merece?				
Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

14. (F28.4) Tem actividades suficientes para ocupar o seu dia-a-dia?				
Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

Apresentar o cartão com a escala "Muito Insatisfeito-Muito Satisfeito".

Com as seguintes perguntas, pretendemos perceber se se **sentiu satisfeito(a)** em relação a vários aspectos da sua vida, nas duas últimas semanas. Decida até que ponto se sentiu satisfeito(a) ou insatisfeito(a) e escolha o número que melhor traduz a maneira como se sentiu. Lembre-se que estas perguntas se referem às **duas últimas semanas**.

15. (F27.5) Está satisfeito(a) com o que tem alcançado na sua vida?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

16. (F28.1) Está satisfeito(a) com a forma como ocupa o seu tempo?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

17. (F28.2) Está satisfeito(a) com o seu envolvimento nas actividades que realiza?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

18. (F28.7) Está satisfeito(a) com as oportunidades que tem para participar em actividades da comunidade?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

19. (F27.1) Está satisfeito(a) com o que pode esperar da vida?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Apresentar o cartão com a escala "Muito Mau-Muito Bom"

20. (F25.2) Como avalia o funcionamento dos seus sentidos (por exemplo, audição, visão, paladar, olfacto, tacto)?				
Muito Mau	Mau	Nem Bom Nem Mau	Bom	Muito Bom
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

Apresentar o cartão com a escala "Nada-Muitíssimo".

As perguntas que se seguem dizem respeito a qualquer **relacionamento íntimo** que possa ter. Por favor, considere essas perguntas em relação a um companheiro ou outra pessoa próxima, com quem partilha a sua intimidade mais do que com qualquer outra pessoa na sua vida. Lembre-se que estas perguntas se referem às **duas últimas semanas**.

21. (F30.2) Sente que tem alguém próximo com quem partilha a sua vida íntima?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

22. (F30.3) Sente que tem amor na sua vida?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

Apresentar o cartão com a escala "Nada-Completamente".

23. (F30.4) Tem oportunidade para amar alguém?				
Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

24. (F30.7) Tem oportunidade para se sentir amado(a)?				
Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

Apresentar o cartão com a escala "Muito Insatisfeito-Muito Satisfeito".

Com as seguintes perguntas, pretendemos perceber **até que ponto se sentiu satisfeito(a) ou experimentou** certas coisas que dizem respeito às suas **relações familiares**. Lembre-se que estas perguntas se referem às **duas últimas semanas**.

25. (F31.1) Está satisfeito(a) com as suas relações familiares?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

26. (F31.2) Está satisfeito(a) com o apoio que recebe da sua família?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

27. (F31.3) Está satisfeito(a) com o tempo que passa com os seus familiares?				
Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Apresentar o cartão com a escala "Nada-Muitíssimo".

28. (F31.4) Sente que a sua família lhe dá valor?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

29. (F31.5) Está preocupado(a) com a morte dos seus familiares?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

30. (F31.6) Está preocupado(a) com a possibilidade de vir a dar trabalho aos seus familiares?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

31. (F31.7) Está preocupado(a) com o bem-estar dos seus familiares?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

32. (F31.8) Está preocupado(a) com a saúde dos seus familiares?				
Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

VERSÃO EXCLUSIVA PARA INVESTIGAÇÃO. REPRODUÇÃO PROIBIDA.

"Validação de Provas de Memória e de Inventários de Avaliação Funcional e de Qualidade de Vida" (Proc.º 74569; Fundação Calouste Gulbenkian)

Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
1	2	3	4	5

Nada	Pouco	Nem Muito Nem Pouco	Muito	Muitíssimo
1	2	3	4	5

Muito Mau	Mau	Nem Bom Nem Mau	Bom	Muito Bom
1	2	3	4	5

Nada	Pouco	Moderadamente	Bastante	Completamente
1	2	3	4	5

Nota:

A versão do módulo WHOQOL-OLD fornecida pelo Grupo WHOQOL português foi a utilizada para validação para a versão portuguesa do módulo supramencionado, inicialmente constituída por 32 itens.

Todavia, e de acordo com as instruções dos manuais de sintaxe WHOQOL fornecidos, bem como das orientações fornecidas pelo Grupo WHOQOL, o processamento dos dados obtidos foi assente na organização e codificação dos dados obtidos nos primeiros 28 itens (que iriam constituir a versão final portuguesa) em *software* IBM SPSS Statistics v.20.

Anexo III – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes da Mansão de Santa Maria de Marvila (2014)

--	--	--



Fundação D. Pedro IV
Instituição Particular de Solidariedade Social

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes

O presente questionário tem o objetivo de conhecer a perceção que os residentes têm sobre os serviços prestados nas Respostas Sociais de Estrutura Residencial para Pessoas Idosas e de Lar Residencial, da Mansão de Santa Maria de Marvila.

Ao participar na aplicação dos Questionários de Avaliação do Grau de Satisfação, está a promover a melhoria de processos e serviços do Equipamento.

As respostas são rigorosamente anónimas e serão tratadas apenas de forma agregada, não permitindo, por conseguinte, a identificação individual.






Agradecemos a sua colaboração

Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes






Para cada uma das seguintes afirmações, avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde «Muito Insatisfeito» (MI) até «Muito Satisfeito» (MS), preenchendo o respetivo círculo.

Caso não saiba o que responder em alguma afirmação, pode assinalar «Não Sei» (NS). Se não quiser responder, assinale «Não Responde» (NR). Se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale «Não se Aplica» (NA).

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

Qual o seu grau de satisfação em relação a:		MI 	I 	I/S 	S 	MS 	NS	NR	NA
Instalações e Equipamentos	Estado de conservação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Limpeza das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Arrumação das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Conforto das instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acessibilidade e circulação nas instalações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Estado de conservação dos equipamentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Segurança dos transportes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Auxiliares de Ação Direta	Simpatia dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Apoio na alimentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Cuidados com o vestuário pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Enfermeiros	Simpatia dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência dos cuidados de enfermagem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Médico/a(s)	Simpatia do(s) colaborador(es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade dele/a(s) para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Modo como os cuidados médicos são prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência dos cuidados médicos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Qual o seu grau de satisfação em relação a:		MI	I	I/S	S	MS	NS	NR	NA
									
Fisioterapia	Simpatia do(s) colaborador(es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Plano de tratamentos/reabilitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência das sessões de tratamento/reabilitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade dele/a(s) para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Terapia Ocupacional	Simpatia do(s) colaborador(es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade dele/a(s) para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Educação Especial e Reabilitação (Psicomotricidade)	Simpatia do(s) colaborador(es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Plano de atividades de educação especial e reabilitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência das atividades de educação especial e reabilitação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade dele/a(s) para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimento prestados) sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Animação Sociocultural	Simpatia do(s) colaborador(es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência das atividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Diversidade das atividades disponibilizadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Serviço Social	Simpatia do(s) colaborador(es)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Confiança na capacidade dele/a(s) para ajudar a resolver os seus problemas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pelas suas decisões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alimentação	Horários das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Qualidade das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Quantidade das refeições	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Diversidade das Ementas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

		MI	I	I/S	S	MS	NS	NR	NA
Qual o seu grau de satisfação em relação a:									
Lavandaria e Rouparia	Lavagem de vestuário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência da muda de vestuário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Lavagem de lençóis e toalhas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Frequência da muda de lençóis e toalhas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Farmácia	Simpatia dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Acompanhamento técnico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tesouraria	Simpatia dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Portaria	Simpatia e atenção dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geral	Apresentação e imagem dos colaboradores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Participação na elaboração do Plano Individual de Cuidados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Prestação de informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Tratamento e encaminhamento de reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visitas	Horário das visitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a Instituição?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?

Sim ☐ Não ☐

Recomendaria os serviços da Mansão de Santa Maria de Marvila a um amigo ou familiar?

Sim ☐ Não ☐

O que sugeria/mudaria na Mansão de Santa Maria de Marvila?

Dados sobre o Residente

Assinale as opções que correspondam à sua situação, preenchendo o respetivo círculo.

Se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la com uma cruz e preencher o círculo correspondente à resposta que pretende.

Resposta Social:

Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

☐

Lar Residencial

☐

Caso tenha respondido anteriormente «Estrutura Residencial para Pessoas Idosas»:

Unidade Nossa Senhora do Amparo

☐

Unidade Nossa Senhora da Conceição

☐

Unidade Nossa Senhora de Fátima

☐

Unidade Nossa Senhora da Graça

☐

Unidade Rainha Santa

☐

Unidade São Lourenço

☐

Unidade Santa Teresinha

☐

Unidade de São Francisco Xavier

☐

Residências Masculinas

☐

Data de Nascimento do Residente:

Género do Residente:

☐

M

☐

F

Tempo de permanência do cliente na Instituição aquando a realização do inquérito:

Aplicação do Questionário:

Autoadministrado

☐

Por via de Entrevista

☐

Muito obrigado pela sua participação.

Anexo IV – Enquadramento Metodológico: Análise da fiabilidade do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes e técnicas de processamento de dados das Escalas WHOOQL

No que respeita à fiabilidade, a consistência interna do questionário de avaliação do grau de satisfação dos serviços foi avaliada através do α de Cronbach (Hill & Hill, 2002; Maroco, 2010).

Tabela N.º 1 - Teste à consistência interna do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014) estimada pelo α de Cronbach

Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha
Fatores Tangíveis	,793
AADS	,932
Enfermagem	,884
Medicina de Clínica Geral	,952
Fisioterapia	,686
Terapia Ocupacional	,907
Psicomotricidade	,746
Animação Sociocultural	,846
Serviço Social	,918
Alimentação	,767
Lavandaria e Rouparia	,712
Farmácia	,686
Tesouraria	,793
Portaria	,937
Instrumentos de Interação Organização	,652

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

No que concerne aos critérios de fiabilidade estimada pelo α de Cronbach, a previsão para grupos de 25-50 indivíduos o α de Cronbach considerada aceitável é acima de 0,5 e que, quanto mais perto de 1, maior a consistência da escala (Davis, 1964 cit. in Maroco & Garcia-Marques, 2006, p. 73).

Neste sentido, considerando a amostra ≤ 50 , os índices sintéticos desenvolvidos – fundamentados nos índices do modelo do ISS, IP (2008) e organizado por serviços, quando analisados individualmente, apresentam *alpha de Cronbach* aceitáveis.

Técnicas de Processamento e Análise de Dados

O processamento dos dados quantitativos foi assente na organização e codificação dos dados em *software* IBM SPSS Statistics v.20, seguindo as instruções dos manuais de sintaxe WHOQOL, fornecidos pelo Grupo WHOQOL português.

A análise descritiva dos dados quantitativos incidiu, primeiramente, sobre as frequências absolutas e relativas das respostas de cada uma das perguntas dos questionários aplicados. Consecutivamente, para análise da distribuição dos resultados obtidos nos domínios e facetas WHOQOL e dos índices sintéticos do Questionário Avaliação do Grau de Satisfação, recorreu-se às medidas de tendência central e de dispersão mais recorrentes na análise de dados quantitativos, designadamente, a média e o desvio-padrão, bem como os valores mínimos e máximos (Maroco, 2010).

De modo a determinar a intensidade e a direção da associação (embora não implique causalidade) entre os domínios e facetas constituintes das escalas WHOQOL, recorreremos ainda à medida de associação não paramétrica de coeficiente de correlação não linear de Spearman (*rho* de Spearman) (Maroco, 2010), que determinará se as correlações são *fortes* (+/-]0,75-0,90]), *moderadamente fortes* (+/-] 0,60-0,75]), *moderadas* (+/-]0,40-0,60]) ou *fracas* (+/-]0,25-0,40]) (Pestana & Gageiro, 2000).

Sendo a versões abreviada da escala geral WHOQOL e o módulo WHOQOL-OLD utilizadas, bem como o Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação, constituídos apenas por variáveis qualitativas, é comum a utilização de métodos não paramétricos, considerando que a amostra dificilmente terá uma distribuição normal, situação que poderá, contudo, ser desconsiderada se a dimensão da amostra for grande (Maroco, 2010).

Não sendo a nossa amostra de grande dimensão, mas também não sendo considerada de pequena dimensão ($30 \geq N=32 \leq 50$), convém, primeiramente, verificar se estamos perante distribuições normais (Maroco, 2010).

Considerando os resultados obtidos no estudo da normalidade das distribuições foi efetuado através do teste de Shapiro-Wilk¹, bem como a dimensão reduzida das amostras, os testes estatísticos não-paramétricos revelam-se mais adequados e potentes, já que são “*alternativa aos testes paramétricos quando as condições de aplicação destes, nomeadamente a*

¹ Ver Tabela A1 e Tabela A2 do Anexo VIII

normalidade da variável sob estudo e a homogeneidade de variâncias entre grupos, não se verificam” (Maroco, 2010, p.213)².

Face aos objetivos do estudo, considerámos como variáveis independentes um conjunto de diferentes fatores de ordem pessoal e social, sendo relevante nas diferenças das representações de Pessoas Idosas sobre QdV, designadamente, o género, o estado civil, a idade e o nível de autonomia (Gameiro et al, 2010; Power et al, 2005; Vilar et al, 2014). Face ainda a institucionalização dos indivíduos em estudo, considerámos ainda como variáveis independentes a unidade funcional na ERPI e o tempo de permanência na instituição (Walker, 2010).

Considerando que os subgrupos de qualquer uma das variáveis independentes em estudo são amostras independentes entre si, os testes estatísticos aplicados aos domínios e facetas WHOQOL, bem como às questões e índices sintéticos do Questionário, através do *software* SPSS, foram, designadamente³:

- o teste de Wilcoxon-Mann-Whitney, *“adequado para comparar as funções de distribuição de uma variável pelo menos ordinal medida em duas amostras independentes”* (Maroco, 2010, p.219);
- o teste de Kruskal-Wallis, *“usado para testar se duas ou mais amostras provêm de populações com a mesma distribuição* (Maroco, 2010, p.227).
- o teste do Qui-Quadrado, em questões de escala nominal categorizadas, já que *“serve para testar se duas ou mais populações (ou grupos) independentes diferem relativamente a uma determinada característica”* (Maroco, 2010, p.103).

² Neste cenário, também poderíamos recorrer à transformação das variáveis dependentes, de forma a normalizar as distribuições. Contudo, esta solução é preterida na área das ciências sociais e humanas, já que *“aumenta a complexidade da análise, uma vez que as conclusões têm de ser interpretadas nos dados transformados e não nos dados originais”* (Maroco, 2010, p. 138).

³Perante a análise de variáveis dependentes quantitativas, estamos a recorrer aos testes não-paramétricos como alternativa aos paramétricos, e, considerando que estes devem ser aplicados em variáveis com escala pelo menos ordinal, os *outputs* referentes a *“cálculos como a média, variância, etc. relativos a ordens são desprovidos de significado”* (Maroco, 2010, p.213). No sentido de colmatar este obstáculo, apresentamos separadamente a estatística descritiva dos dados obtidos, referente às variáveis independentes em estudo.

Anexo V – Enquadramento Institucional da Fundação D. Pedro IV e da Mansão de Santa Maria de Marvila e caracterização estatística da amostra

1. Enquadramento institucional

1.1. A Fundação D. Pedro IV

A Fundação D. Pedro IV (FDPIV) é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), cujas origens remontam à Sociedade das Casas de Asilo da Infância Desvalida (SCAID), inicialmente designada por Sociedade Promotora das Escolas de Primeira Infância, criada pelo rei D. Pedro IV, em 8 de maio de 1834 (FDPIV, 2013).

Em 1982, a instituição altera a sua designação para Sociedade das Casas de Apoio à Infância de Lisboa (SCAIL), regendo-se por estatutos aprovados a 30 de julho, tendo a finalidade de “*desenvolvimento integral da criança numa ação conjunta da família, da escola, da comunidade e do Estado*”, publicados a 8 de setembro de 1982, no Diário da República, III Série, N.º 208, p. 12314 (FDPIV, 2013).

Através do Decreto-Lei 181/91, de 14 de maio, é reconhecida a possibilidade da instituição promover a adaptação dos seus estatutos e da respetiva denominação, de modo a adequá-los a uma atividade social mais ampla e diversificada (art.5.º).

Assim, a FDPIV, nova fórmula jurídica da instituição, é criada por escritura lavrada no 1.º Cartório Notarial de Lisboa, a 10 de março de 1992, publicado a 18 de maio de 1992, no Diário da República, III Série, N.º 114. Esta alteração é reconhecida por despacho de 23 de outubro do Secretário de Estado da Segurança Social, tendo sido o respetivo registo lavrado no livro das fundações de solidariedade, publicado a 25 de janeiro de 1993, no Diário da República, III Série, N.º 20, p. 1496 (FDPIV, 2013).

Enquanto entidade promotora de ações de desenvolvimento social, a FDPIV tem como missão os seguintes objetivos apresentados na Tabela N.º1.

Tabela N.º 1 - Fundação D. Pedro IV | Objetivos

Apoio a crianças e jovens;
Apoio à integração social e comunitária;
Proteção dos cidadãos na velhice e invalidez e em todas as situações de falta ou diminuição de meios de subsistência ou de capacidade para o trabalho;
Promoção e proteção da saúde, nomeadamente através da prestação de cuidados de medicina preventiva, curativa e de reabilitação;
Promoção da educação e da formação profissional;
Resolução de problemas habitacionais, nomeadamente a habitação protegida para idosos e outros estratos de população vulnerável;
Promoção de iniciativas de carácter cultural;
Promoção de ações concretas na área social de cooperação com os países africanos de língua oficial portuguesa;
Concessão de bolsas e subsídios;
Valorização do seu património

Fonte: Cf. Diário da República, III Série, N.º 20, de 25 de janeiro de 1993, p. 1496

No que respeita à visão da instituição, “*é [...] ser uma referência na ação social, pela qualidade, inovação, iniciativa e capacidade de intervenção*” (cf. art.3.º do regulamento interno FDPIV).

A atividade da FDPIV rege-se ainda pelos valores disponíveis na Tabela N.º 2.

Tabela N.º 2 - Fundação D. Pedro IV | Valores

A pessoa desfavorecida – Considerar a Pessoa em situação de necessidade de apoio social como a entidade central da atividade da Fundação;
Transparência – Assumir a transparência, na relação com as famílias, entidades reguladoras e colaboradores, um valor integrado na cultura da Fundação;
Rigor – Adotar o rigor como princípio geral de atuação e base de decisão;
Qualidade – Considerar a qualidade dos serviços prestados pela utilização dos meios mais eficientes disponíveis no mercado.

Fonte: Cf. art. 4.º do Regulamento Interno FDPIV

Atualmente, a FDPIV dispõe de seis Casas/ estabelecimentos infantis, com as respostas sociais de creche e de educação pré-escolar, e gere a MSMM, destinada a Pessoas Idosas e adultos portadores de deficiência. A instituição promove ainda a gestão do património de habitação social sob o regime de renda apoiada (FDPIV, s/d).

Paralelamente, a FDPIV desenvolve ações, no âmbito da sua missão, integradas num modelo de cooperação social com diversas entidades, no sentido da promoção da saúde, da educação e de formação profissional, bem como de iniciativas de carácter cultural (FDPIV, s/d).

1.2. A Mansão de Santa Maria de Marvila

A MSMM encontra-se na zona oriental da cidade de Lisboa, sendo as suas instalações um edifício cuja construção remonta ao século XVII⁴.

Por instância de Madre Brígida de Santo António, é erigido o Mosteiro de Marvila. A 19 de março de 1660, a edificação, sob a denominação de Convento de Nossa Senhora da Conceição de Marvila, é transferida às religiosas da Ordem de Santa Brígida (Paróquia de Santo Agostinho a Marvila, s/d).

Com o terramoto de 1755, o convento fica bastante danificado, sendo alvo de grandes campanhas de obras. Após a sua reconstrução, e face a extinção das ordens religiosas, o Governo oferece o edifício, em 1874, para o Asilo D. Luís I (fundado em 1861 com legado testamentário do comendador Manuel Pinto da Fonseca) (Paróquia de Santo Agostinho a Marvila, s/d).

Em 1928, o edifício conventual funciona como instalações do Asilo de Mendicidade de Campolide, que, com a inclusão de uma secção para cegos, é designado de Recolhimento para Desemparedados e Asilo de Cegos e Cegas. Mais tarde, em 1936, toma o nome de Asilo de Velhos de Campolide e Asilo de Santa Maria para Cegos e Cegas, sendo a sua designação novamente alterada, em 1940, para Asilo de Velhos de Marvila (Paróquia de Santo Agostinho a Marvila, s/d).

Em 1973, a instituição assume a atual designação de Mansão de Santa Maria de Marvila, com autonomia administrativa e patrimonial (Paróquia de Santo Agostinho a Marvila, s/d).

Através do Decreto-Lei n.º 58/93, de 1 de março, a MSMM é integrada orgânica e funcionalmente no Centro Regional de Segurança Social de Lisboa (alínea b) do art.1.º), atual Instituto de Segurança Social, IP (ISS-I.P.).

⁴ Cf. n.º 1 da Norma XII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

Em 2 de setembro de 2004, é celebrado o Acordo de Gestão entre o ISS-I.P. e a Fundação D. Pedro IV, com efeito a partir de 1 de outubro do mesmo ano, com as respostas sociais de apoio à população Idosa (Lar de Idosos, Centro de Dia/CD, Apoio Domiciliário/SAD), à população com deficiência (Lar Residencial; LR) e Centro de Acolhimento Temporário para crianças e jovens em risco ou perigo (CAT)⁵. As respostas sociais de CD, SAD e CAT foram gradualmente extintas por decisão do Instituto de Segurança Social, IP/Centro Distrital de Lisboa.

A 19 de dezembro de 2014, é celebrada uma adenda que altera o Acordo celebrado em 2004, com vigência a 1 de janeiro de 2015. A celebração deste acordo, e respetiva revisão, é complementada com a revisão dos acordos de cooperação para comparticipação nos encargos de funcionamento das respostas sociais desenvolvidas no equipamento⁶.

Estes acordos são estabelecidos em conformidade com os critérios e regras definidas no Despacho Normativo 75/92, de 20 de maio e no Protocolo de Cooperação celebrado anualmente entre o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social (MSESS) e a União das Misericórdias Portuguesas, a Confederação Nacional das Instituições de Solidariedade e a União das Mutualidades Portuguesas⁷.

Atualmente, as respostas sociais de ERPI e de Lar Residencial (LR), com capacidade para 173 e 19 utentes, respetivamente⁸, regem-se igualmente pelo enquadramento jurídico em vigor – designadamente, a Portaria n.º 67/2012, de 21 de março e a Portaria N.º 59/2015, de 2 de março, para ERPI e LR respetivamente -, conforme consta nos respetivos regulamentos internos do Equipamento⁹.

⁵ Cf. n.º1 da cláusula III do Acordo de Gestão FDPIV, 02/09/2004).

⁶ Cf. alínea c), da cláusula VII da Adenda ao Acordo de Gestão FDPIV, 19/12/2014.

⁷ Cf. alínea c) da cláusula VII da Adenda ao Acordo de Gestão FDPIV, 19/12/2014.

⁸ Cf. cláusula V das revisões ao Acordo de Cooperação de ERPI e de LR da MSMM, 19/12/2014

⁹ Cf. Norma II do Regulamento Interno de ERPI.

2. Caracterização dos serviços disponibilizados na Estrutura Residencial para Pessoas Idosas/ERPI (sistema-interventor)

2.1. Estrutura física da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

A ERPI funciona em regime permanente, 24 horas por dia, 7 dias na semana¹⁰.

A resposta social de ERPI tem como instalações o edifício principal do Equipamento. Os recursos físicos e locais de maior relevância para os utentes da resposta para Pessoas Idosas compreendem as seguintes áreas:

- Unidades de Dependentes;
- Unidades e Residências de Autónomos;
- Instalações sanitárias;
- Ginásio de Fisioterapia (em utilização até à extinção do serviço no Equipamento);
- Sala de Terapia Ocupacional (em utilização até à extinção do serviço no Equipamento);
- Biblioteca e Sala de Convívio Comum;
- Refeitório Geral;
- Espaços verdes.

A integração dos utentes nas unidades da ERPI é efetuada de acordo com o grau de autonomia/dependência funcional e a respetiva necessidade de cuidados clínicos de cada um dos utentes (FDPIV, s/d).

Sempre que necessário, os utentes são transferidos de quarto ou Unidade, conforme a avaliação pelos serviços clínicos e serviço social, e, sempre que possível, atendendo à vontade do utente e/ou respetivos familiares¹¹.

Presentemente, a resposta apresenta nove Unidades, conforme designado na Tabela N.º 3

¹⁰ Cf. n.º1 da norma XIII do regulamento interno de ERPI da MSMM.

¹¹ Cf. n.º5 da Norma IX do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

Tabela N.º 3 - Mansão de Santa Maria de Marvila| Unidades Funcionais

Unidade de Nossa Senhora de Amparo (com utentes de ambos os géneros);
Unidade de Nossa Senhora de Fátima (com utentes de ambos os géneros e grau de autonomia reduzido);
Unidade de Rainha Santa (exclusiva a utentes do género feminino e dependentes);
Unidade de São Lourenço (exclusiva a utentes do género masculino);
Unidade de São Francisco Xavier (exclusiva a utentes de do género feminino com grau de dependência parcial);
Residências Masculinas (exclusivas a utentes de género masculino, considerados autónomos ou dependência parcial);
Unidade de Nossa Senhora da Conceição (exclusiva a utentes de género feminino, consideradas autónomas ou com dependências parciais);
Unidade de Nossa Senhora da Graça (exclusiva a utentes de género feminino, consideradas autónomas ou com capacidade funcional pouco comprometida);
Unidade de Santa Teresinha (exclusiva a utentes de género feminino consideradas com grau de dependência parcial).

Fonte: Elaborado a partir do *Manual de Acolhimento Geral – Mansão de Santa Maria de Marvila*

A grande maioria das Unidades funciona em instalações equipadas com quartos partilhados, instalações sanitárias, sala de convívio comum, sala de arrumos, copa e gabinete de enfermagem.

Conforme estabelecido em Acordo de Gestão (cláusula V, 02/09/2004), a FDPIV é responsável pela manutenção e conservação do edifício e dos espaços envolventes, suportando a realização de todas as obras novas e remodelações necessárias.

2.2. Quadros de Pessoal

Relativamente aos quadros de pessoal, a FDPIV obriga-se a “assegurar a existência de recursos humanos adequados ao bom funcionamento do equipamento e serviços” (alínea c) da cláusula VIII do Acordo de Gestão).

Aquando a celebração do Acordo de Gestão, em setembro de 2004, era estipulado que o pessoal da Segurança Social continuaria em funções, “mantendo o seu estatuto, sem prejuízo da subordinação funcional aos competentes órgãos gestores da Fundação, ficando na situação de destacamento” (n.º1 da cláusula IV).

Deste modo, no Acordo de Cooperação Atípico celebrado em 2 de setembro de 2004, é estabelecido o pessoal afeto ao Equipamento, designadamente o apresentado na Tabela N.º 4.

Tabela N.º 4 – Mansão de Santa Maria de Marvila | Quadro Pessoal Mínimo, segundo o Acordo de Cooperação 2004

N.º de Unidades	Categoria	Observações
4	Técnicos de Serviço Social	2 a 35%; 1 a 90%; 1 a 40%
1	Psicólogo	30%
2	Engenheiros	Sempre que solicitado
1	Técnico de Informática	Sempre que solicitado
1	Técnico de Reabilitação	Sempre que solicitado
4	Médicos	1 a 45% de 4h/semana; 2 a 50% de 15h/semana; 1 a 32,5% de 15h/semana*
12	Enfermeiros	11 a 90%, sendo 1 a 100%
3	Terapeuta Ocupacional	2 a 90% sendo 1 a 95%
1	Padre	Sempre que solicitado
1	Fisioterapeuta	85%
8	Ajudantes de Enfermaria	100%
1	Téc Reabilitação/Massagista	***
26	Ajudantes de Ação Direta	24 a 100%; 1 a 88% e 1 a 75% (animador)
17	Auxiliares de Serviços Gerais	11 a 100%; 5 a 90% e 1 a 85%*
1	Aj. De Ação Socioeducativa	90%+
6	Administrativos	5 a 75% e 1 a 70%
2	Motorista	40%
2	Operador de Lavandaria	85%
2	Cozinheira	1 a 70% e 1 a 65%**
2	Telefonistas	68,80%
1	Costureira	85%

* 8 exercem funções de Ajudantes de Ação Direta

** 1 Colocada no armazém e 1 colocada no PBX

*** De acordo com a prescrição médica

+ De 2ª a 6ª feira destacada para acompanhar os utentes às consultas externas e urgências hospitalares

Fonte: Cf. Cláusula III do Acordo de Cooperação Atípico, de 2 de setembro de 2004

Como disposições transitórias (XII), era ainda estipulado que os encargos com o serviço de alimentação (podendo a FDPIV, após o período dos primeiros três anos, optar pela

manutenção da prestação deste serviço ou alterá-lo) e as despesas decorrentes de lavanderia seriam suportados pela Segurança Social.

Em contexto de recessão económica e de dificuldades financeiras das instituições sociais, o Programa XIX Governo Constitucional define a implementação do Programa de Emergência Social, assente na desburocratização, simplificação da legislação e dos normativos técnicos aplicáveis aos equipamentos sociais e a maximização da capacidade de intervenção dos parceiros sociais (Lei 83-B/2013, de 31 de dezembro).

A renovação do acordo de gestão obriga a FDPIV a assegurar pessoal qualitativo e quantitativamente adequado ao desenvolvimento das atividades e serviços, respeitando, no mínimo, os rácios de pessoal constantes da cláusula X da adenda ao acordo de gestão (19/12/2014), em conformidade com o estipulado no artigo 12.º da Portaria N.º 67/2012, de 21 de março:

Tabela N.º 5 Mansão de Santa Maria de Marvila | Rácios de Pessoal 2014

N.º de Unidades	Categoria	Percentagem de Afetação	Observações
1	Diretor Técnico	100%	
1	Animador Sociocultural ou Educador Social ou Téc. Geriatria	100%	
7	Enfermeiros	100%	
32	Ajudantes de Ação Direta	100%	
1	Ajudante de Ação Direta	50%	
7	Vigilantes noturnos	100%	
1	Encarregado Serviços Domésticos	100%	
2	Auxiliares Serviços Gerais	100%	*
1	Médico		**
1	Motorista	100%	**
3	Administrativos	2 a 100% e 1 a 50%	**
1	Técnica de Serviço Social	100%	**
1	Operário de Manutenção	100%	**
1	Subdiretora	100%	**
1	Adjunta da Direção	100%	**
1	Coordenador	50%	**

Obs: *Os serviços de limpeza, lavanderia e alimentação são prestados por empresas

** Pessoal não previsto no acordo de cooperação, nem obrigatório nos termos dos normativos vigentes

Fonte: Cf. Cláusula X da Adenda ao Acordo de Gestão, 19 de dezembro de 2014 e- informação obtida através dos Quadros de Pessoal MSMM 2014 afixado em placard visível na estrutura residencial

A adenda ao acordo de gestão obriga ainda a FDPIV a responsabilizar-se pela totalidade dos custos com pessoal, lavandaria e alimentação, a partir de 1 de outubro de 2014 (cláusulas IV e XII).

2.3. Serviços disponibilizados

O Equipamento presta um conjunto de atividades e serviços direcionados para as necessidades e bem-estar dos utentes, conforme previsto nos normativos em vigor (art.º 8 da Portaria N.º 67/2012), e apresentados na Tabela N.º 6

Tabela N.º 6 - Mansão de Santa Maria de Marvila| Serviços

Serviços	Observações
Alimentação	<p>Serviço prestado por empresa. As ementas semanais são da responsabilidade de um dietista/nutricionista da empresa, sendo adequadas às necessidades dos utentes e segundo as prescrições médicas (n.º1, 2 e 3 da norma XVII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV).</p> <p>As refeições são distribuídas no Refeitório Geral ou nas Unidades, conforme as condições clínicas dos residentes e as suas preferências (cfr. Manual de Acolhimento ao Residente e a Familiares MSMM)</p>
Lavandaria	<p>Os serviços de limpeza e tratamento da roupa são efetuados por empresa a funcionar nas instalações do Equipamento.</p> <p>É solicitado ao utente e/ou respetivos familiares a identificação de todas as peças de vestuário. Aquando a sua entrega, são inventariadas em impresso próprio sempre que necessário (cfr. Manual de Acolhimento ao Residente e a Familiares MSMM).</p>
Cuidados de Higiene Pessoal	<p>Serviços prestados pela Equipa de AAD´ em cada uma das Unidades, sempre que as condições físicas e/ou psíquicas do utente restrinjam a respetiva autossuficiência.</p> <p>Todos os procedimentos são efetuados conforme manual interno de tarefas e de ações de formação para AAD´s, bem como de informações médicas e de enfermagem, salvaguardando o cumprimento dos normativos legais e boas práticas respeitantes à prestação de cuidados de apoio direto a Pessoas Idosas.</p>
Enfermagem, cuidados médicos e farmácia	<p>Os cuidados de enfermagem são assegurados pelo Equipamento (alínea a) do n.º 1 da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV).</p> <p>É da responsabilidade do médico a prescrição de medicamentos ou outros cuidados de saúde (alínea b) do n.º1 da norma XVIII).</p> <p>O utente e/ou familiares podem optar por manter o seu médico de família, desde que seja facultada a medicação prescrita e o diagnóstico da patologia do utente (alínea a) do n.º 1 da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV).</p> <p>O acesso a outras especialidades médicas e de reabilitação é garantido em cooperação com outras instituições (alínea a) da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV).</p> <p>A administração dos fármacos prescritos é sempre efetuada pelas Equipa de Enfermagem, com apoio da Equipa de Ajudantes de Ação Direta da respetiva Unidade (exceto injetáveis).</p> <p>Os respetivos custos são da responsabilidade do utente e/ou respetivos familiares, exceto situações de comprovada carência económica) (alíneas d) e e) da norma XVIII).</p>

Diagnóstico e Terapêutica	Até meados de fevereiro de 2015, existia 1 técnica de Fisioterapia e 1 técnica de Terapia Ocupacional. Estes serviços funcionavam nas instalações do Ginásio de Fisioterapia e da Sala de Terapia Ocupacional, respetivamente. Após a extinção destes serviços, por razões económicas face à revisão do Acordo de Gestão e Acordos de Cooperação, o acesso aos cuidados de fisioterapia é garantido através de cooperação protocolada, mediante avaliação da sua necessidade pelos técnicos de saúde responsáveis (alínea a) do n.º1 da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV).
Limpeza e higiene dos espaços	A higienização e limpeza das instalações é efetuada diariamente, através de prestação de serviço por empresa externa
Animação Sociocultural	Atividades de animação sociocultural, de convívio e de ocupação dos tempos livres por si e/ou em cooperação com outras instituições, atividades de animação sociocultural, no sentido de “proporcionar a satisfação das necessidades de lazer e de quebra das rotinas essenciais ao equilíbrio e bem-estar psicológico e social dos seus utentes” (alínea a) do n.º2 da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV). O programa de atividades é elaborado de acordo com os interesses dos utentes e os recursos do Equipamento. A participação nestas atividades e da livre-vontade dos utentes, salvaguardando os condicionamentos da sua dependência funcional (alíneas c) e d) do n.º2 da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV).

Fonte: Cf. *Manual de Acolhimento Geral – Mansão de Santa Maria de Marvila* e informações obtidas pela autora junto da Direção da MSMM

O Diretor Técnico, Coordenador, técnicos de serviço social, saúde e psicomotricidade constituem a Equipa Técnica. Isto é, uma equipa multidisciplinar promotora da multidimensional da QdV dos utentes do Equipamento.

A Equipa Técnica é responsável pela elaboração, gestão e contínua dinamização do PIC)¹².

Aquando a entrada e integração do novo utente, é constituído o Processo Individual do Utente, no sentido de recolha de informações referentes aos aspetos físico, psicológico, social e clínico do utente, bem como de acompanhamento da sua evolução na estrutura residencial. Este processo é composto por três vertentes: Social, Clínica e Administrativa¹³

Através dos elementos obtidos no Processo Individual, durante o período experimental de integração de um mês, são identificados as necessidades e potenciais de desenvolvimento do utente, conforme uma perspetiva holística e multidimensional de promoção da qualidade de vida.

¹² Cf. n.º6 da norma X do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

¹³ Cf. n.º1 da norma X do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

Após a identificação de necessidades e potenciais, procede-se à elaboração do plano individual de cuidados (PIC), identificando as atividades a desenvolver com o utente, o registo dos serviços prestados, bem como a identificação dos responsáveis pela sua elaboração, avaliação e revisão (alínea h) do n.º1 do art.9.º da Portaria N.º 67/2012, de 21 de março).

O PIC é elaborado conjuntamente com o utente, sendo desejável a participação do familiar/responsável, se o utente assim o desejar, logo após terminado o seu período de integração no quotidiano da estrutura residencial¹⁴.

2.4. A importância da convivência social e da participação da família no quotidiano residencial

Paralelamente à prestação dos serviços supracitados, conforme enquadramento jurídico em vigor (art.º8 da Portaria N.º67/2012, de 21 de março), o Equipamento reconhece a relevância da convivência social e do acompanhamento e participação dos familiares e significativos no quotidiano dos utentes.

Neste sentido, a estrutura residencial apresenta um horário de visitas que “*respeitará as exigências da qualidade de vida residencial, tendo em conta os interesses dos residentes, sendo o mais alargado possível*”, e flexível em todas as situações que assim o justifiquem¹⁵.

Para além das visitas, os familiares e/ou outros significativos podem participar, sempre que possível e desde que contribua para maior bem-estar do utente, nas atividades de animação sociocultural, lúdico-recreativas e de ocupação de tempos livres desenvolvidas no Equipamento¹⁶.

Considerando ainda o facto da igreja da Paróquia de Santo Agostinho a Marvila partilhar o átrio de entrada com o Equipamento, é facilitada a assistência religiosa a utentes católicos, sempre que solicitado.

¹⁴ Cf alínea a) do n.º6 da norma X do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

¹⁵ Cf. norma XIV do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

¹⁶ Cf. alínea e), do n.º2 da norma XVIII do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV.

3. Caracterização dos utentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da MSMM (sistema-cliente)

A admissibilidade dos utentes da resposta de ERPI é efetuada de acordo com as condições previstas no enquadramento jurídico em vigor (Portaria N.º67/2012, de 21 de março) e que constam no regulamento interno da resposta social (Normas IV, V, VII).

São ainda identificados um conjunto de critérios de seleção dos utentes, enquadrados nos objetivos específicos da resposta, também presentes no regulamento interno, designadamente:

Tabela N.º 7 - Mansão de Santa Maria de Marvila| Critérios de seleção de admissibilidade

Vulnerabilidade socioeconómica, grau de degradação das condições habitacionais e a situação de isolamento;
Inexistência de apoio familiar ou incapacidade desta para prestar o apoio adequado à Pessoa Idosa;
Situação de saúde precária;
Situação de dependência/perda de autonomia;
Residência na área metropolitana de Lisboa (preferencialmente);
Funcionário, colaborador ou seu familiar e/ou utente ou seu familiar, da Fundação, entidade gestora do Equipamento.

Fonte: Cf. Norma VII do regulamento interno de ERPI da MSMM

Recebida a candidatura e analisado o cumprimento dos critérios de admissibilidade, é efetuada, por via da regra, a avaliação inicial de requisitos, a avaliação diagnóstica e o exame clínico, conforme procedimentos constantes no regulamento interno da estrutura residencial (n.º 1 e 3 da Norma VIII) e de acordo com as recomendações à implementação de sistema de gestão de qualidade, referentes ao processo de candidatura, apresentadas pelo ISS-I.P (2008).

Após a decisão de admissão do candidato pelo Diretor do Equipamento, ouvida a Equipa Técnica (n.º 2 da Norma VIII), é iniciado o processo de admissão e acolhimento do utente, conforme consta no regulamento interno, sendo a sua integração numa das Unidades/Setores da resposta efetuada de acordo com o perfil de autonomia e de necessidades de cuidados clínicos individuais (Norma IX).

No âmbito do processo de admissão de novos utentes, considerando a capacidade da estrutura residencial de 173 utentes, é de salientar a reserva de 30 vagas para admissão por indicação do

ISS – I.P. / Centro Distrital de Lisboa, no total das 143 vagas abrangidas pelo acordo de cooperação¹⁷.

As comparticipações familiares são determinadas proporcionalmente aos rendimentos dos utentes, cujas tabelas e escalões encontram-se afixadas em local bem visível no Equipamento e estão em conformidade com os normativos em vigor (cláusula VI da revisão do acordo de cooperação, 19/12/2014)¹⁸.

3.1. Caracterização da população da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (processo de atualização da Carta Social – 31 de dezembro 2014)

Tendo como base os dados recolhidos para o processo de atualização da Carta Social¹⁹, por referência a 31 de dezembro de 2014, a ERPI apresentava um total de 126 utentes, sendo, na

¹⁷ Cf. alínea f), da cláusula VIII da Adenda ao Acordo de Gestão FDPIV, 19/12/2014; Revisão ao Acordo de Cooperação de ERPI da MSMM, 19/12/2014.

¹⁸ De acordo com o disposto na Circular n.º4, de 16 de dezembro de 2014, orientação técnica da Direção Geral da Ação Social (DGAS), o rendimento *per capita* mensal do agregado familiar é calculado com a seguinte forma (n.º1 e 2 da norma XVI do regulamento interno de ERPI da MSMM-FDPIV):

$$RC = (RAF/12-D) / n$$

Sendo:

RC=Rendimento per capita mensal;

RAF= Rendimento do agregado familiar (anual ou anualizado);

D= Despesas mensais fixas;

N= número de elementos do agregado familiar.

¹⁹ A Carta Social é consubstanciada na dinâmica das respostas sociais, no âmbito da ação social, abrangidas pela Rede de Serviços e Equipamentos Sociais (RSES), e com a colaboração dos serviços do Instituto de Segurança Social, IP, da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e da Casa Pia de Lisboa (GEP, 2007).

Deste modo, a metodologia de actualização da Carta Social assenta no levantamento das características das vagas financeiramente comparticipadas pela Segurança Social, não incluindo a caracterização dos utentes de vagas privadas.

As características gerais dos utentes de vagas privadas da resposta para Pessoas Idosas da Mansão de Santa Maria de Marvila encontram-se descritas na seguinte tabela:

		N	%	M±SD	Mínimo	Máximo
Género	Feminino	13	72,2%			
	Masculino	5	27,8%			
Unidade na ERPI	NS Fátima	11	61,1%			
	NS Amparo	7	38,9%			
Idade				86 ± 5	78	96
Tempo de Permanência				2 ± 3	0	7

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

sua maioria, mulheres (73,8%). A média de idades dos utentes era de 78 ± 11 anos, sendo a idade mínima e máxima de 39 e 103 anos, respetivamente.

No que respeita à distribuição dos utentes pelas Unidades da ERPI, uma maior percentagem de utentes era afeto às unidades de Santa Teresinha (20,6%), de Rainha Santa (17,5%) e de São Lourenço (17,5%), sendo as primeiras duas unidades exclusivas a utentes do género feminino e a última, por sua vez, exclusiva a utentes do género masculino.

A média do tempo de permanência dos utentes na resposta social era de 11 ± 16 anos, sendo o tempo de institucionalização mínimo e máximo de 0 e 62 anos, respetivamente.

Estas características gerais da população residente encontram-se descritas na Tabela N.º 8.

**Tabela N.º 8. Características gerais dos utentes de ERPI da MSMM-FDPIV
(atualização da Carta Social 2014)**

		N	%	M \pm SD	Mínimo	Máximo
Género	Feminino	93	73,8%			
	Masculino	33	26,2%			
Unidade na ERPI	São Lourenço	22	17,5%			
	NS Fátima	12	9,5%			
	Santa Teresinha	26	20,6%			
	NS Graça	11	8,7%			
	NS Conceição	16	12,7%			
	Residências Masculinas	11	8,7%			
	Rainha Santa	22	17,5%			
	São Francisco Xavier	6	4,8%			
Idade				78 ± 11	39	103
Tempo de Permanência				11 ± 16	0	62

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

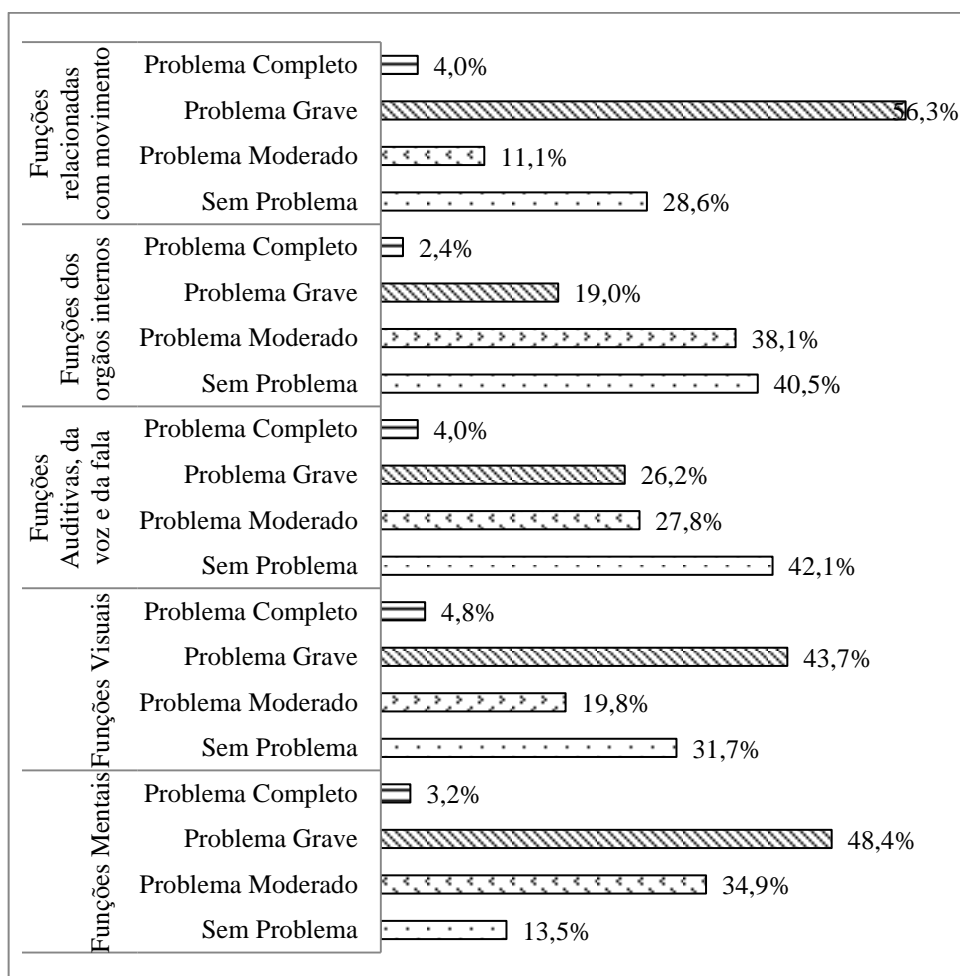
No que respeita ao comprometimento das funções do corpo²⁰, regista-se que 48,4% dos utentes apresentavam problemas graves a nível mental, 43,7% problemas graves nas funções

²⁰ A atualização de informação para a Carta Social implica a caracterização dos utentes no que respeita à existência ou inexistência de problemas nas funções do corpo, avaliadas por uma equipa multidisciplinar das entidades participantes. Deste modo, as funções corporais são avaliadas de acordo com os seguintes níveis:

Sem Problema (ausência de problema);

visuais, 27,8% problemas moderados a nível das funções auditivas, da voz e da fala, 38,1% problemas moderados a nível dos órgãos internos e 56,3% problemas graves a nível motor (Ver Gráfico 1).

Gráfico 1. Comprometimento das funções corporais dos utentes de ERPI, da MSMM (atualização da Carta Social 2014)



Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

No que respeita aos utentes do género feminino, 51,6% apresentavam problemas graves a nível mental, 46,2% problemas graves nas funções visuais, 26,9% problemas graves nas

Problema Moderado (problema que não resulta em limitação da capacidade na realização das atividades da vida diária);

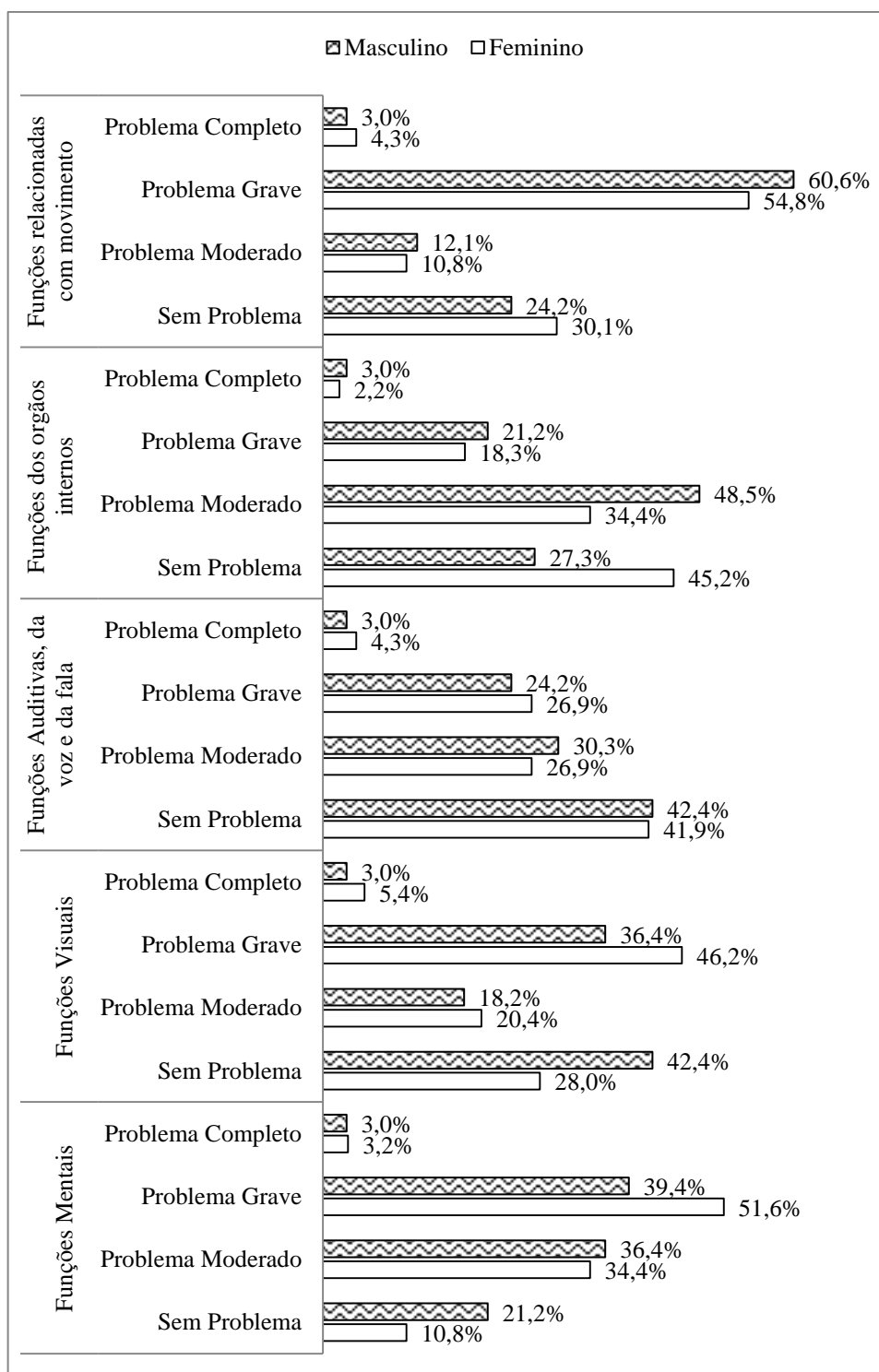
Problema Grave (problema de grande intensidade que resulta em limitações da capacidade na realização das atividades diárias. Implica a utilização de ajudas técnicas e apoio especializado);

Problema Completo (problema total numa função do corpo).

funções auditivas, da voz e da fala,- 34,4% problemas moderados nas funções dos órgãos internos e 54,8% problemas graves a nível motor.

Por sua vez, 39,4% dos utentes do género masculino apresentavam problemas graves a nível mental, 36,4% problemas graves nas funções visuais, 30,3% problemas moderados nas funções auditivas, da voz e da fala, 48,5% problemas moderados nas funções dos órgãos internos e 60,6% problemas graves a nível motor. (Ver Gráfico 2).

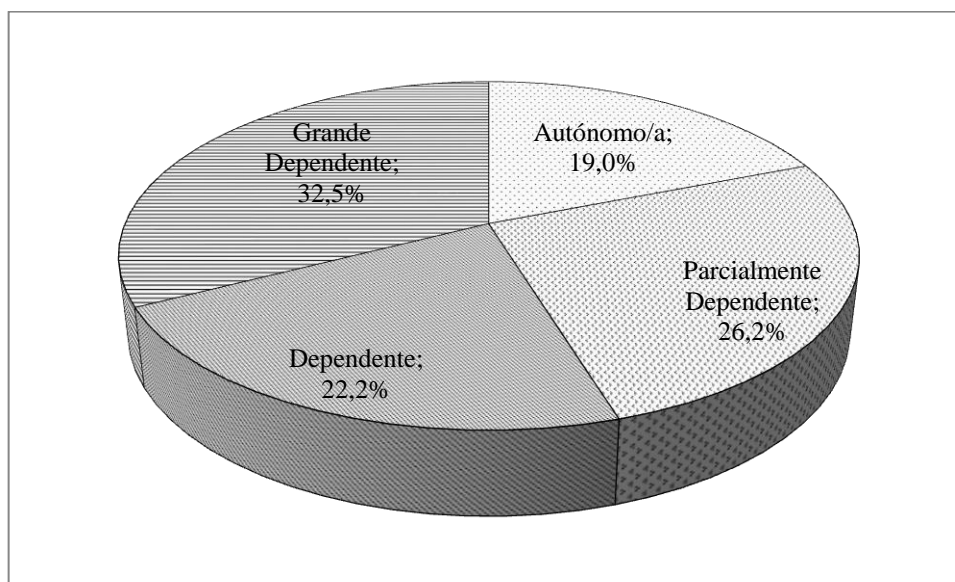
Gráfico 2. Comprometimento das funções corporais dos utentes de ERPI, da MSMM, segundo Género (atualização da Carta Social 2014)



Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

Relativamente ao nível de autonomia²¹, 32,5% dos utentes apresentavam-se como grandes dependentes, 22,2% como dependentes e 26,2% como parcialmente dependentes. Apenas 19% dos utentes foram considerados como autónomos. (Ver Gráfico 3)

Gráfico 3. Nível de autonomia dos utentes de ERPI, da MSMM (atualização da Carta Social 2014)



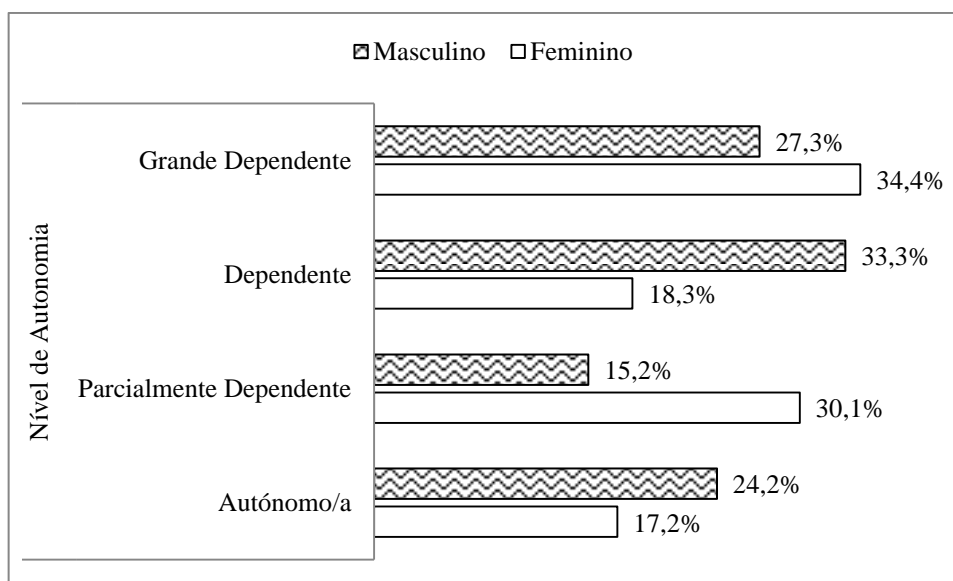
Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

A maioria dos utentes do género feminino foi classificada como grandes dependentes (34,4%) e parcialmente dependentes (30,1%). Os utentes do género masculino foram predominantemente classificados como dependentes (33,3%) e grandes dependentes (27,3%), apresentando ainda uma maior percentagem de indivíduos autónomos em relação ao género feminino (24,2% e 17,2% respetivamente). (Ver Gráfico 4).

²¹ A atualização de informação para a Carta Social implica a caracterização dos utentes no que respeita ao seu nível de autonomia, avaliadas por uma equipa multidisciplinar das entidades. Considerando a definição de Pessoa Dependente como a “*pessoa que apresenta uma perda mais ou menos importante da sua autonomia funcional e da sua capacidade para realizar de forma independente as atividades da vida diária necessitando de ajuda de terceira pessoa para as poder desenvolver. Pode ou não apresentar algum tipo de deficiência*”, são apresentadas os seguintes níveis de autonomia: Autónomo; Parcialmente Dependente; Dependente; Grandes Dependente (GEP, 2007).

Considerando a avaliação efetuada relativamente ao comprometimento das funções corporais, a equipa multidisciplinar das entidades participantes procede à classificação nível de autonomia do utente.

Gráfico 4. Nível de autonomia dos utentes de ERPI, da MSMM, segundo Género (atualização da Carta Social 2014)

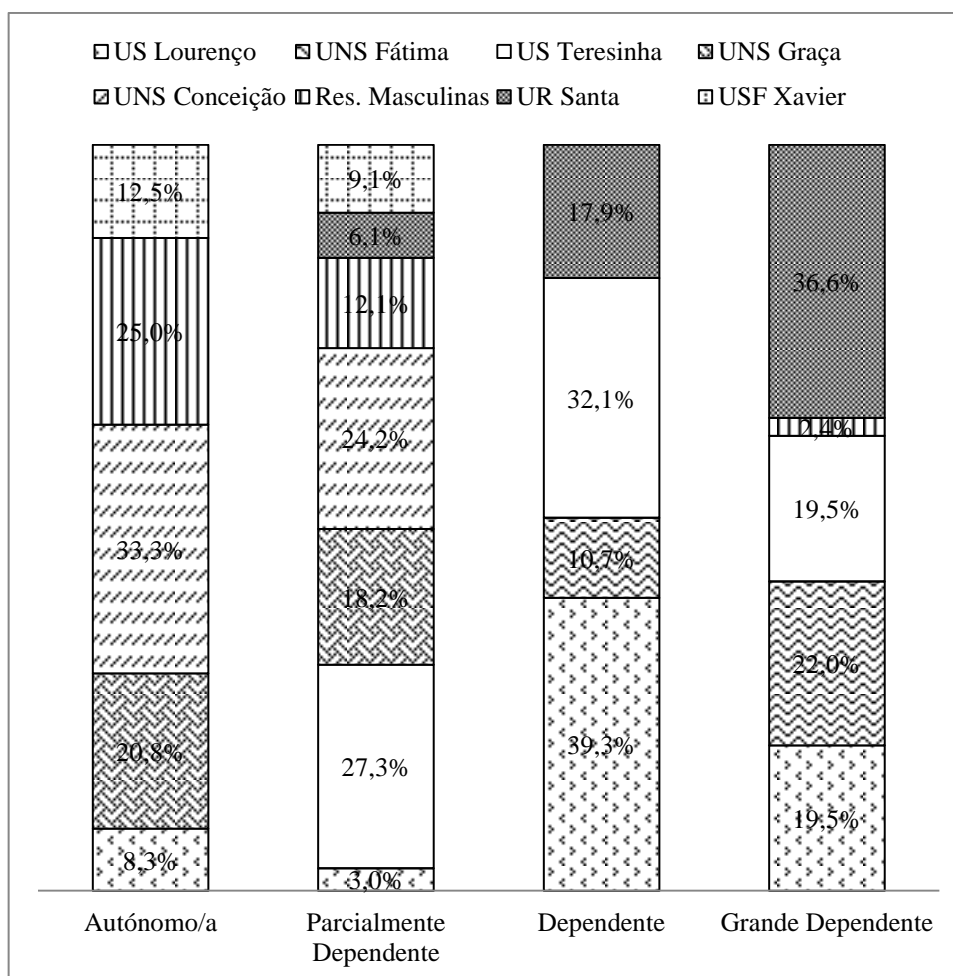


Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

Em relação à integração destes utentes nas respetivas Unidades, de acordo com o nível de autonomia, a maior percentagem de utentes autónomos estava integrada nas Unidades de Nossa Senhora da Conceição (33,3%), Residências Masculinas (25%), de Nossa Senhora da Graça (20,8%) e de São Francisco Xavier (12,5%). A maior percentagem de utentes parcialmente dependentes estava em Santa Teresinha (27,3%), Nossa Senhora da Conceição (24,2%), Nossa Senhora da Graça (18,2%), Residências Masculinas (12,1%) e São Francisco Xavier (9,1%).

Por outro lado, era em São Lourenço (39,3%) e Santa Teresinha (32,1%) que estava integrada a maior percentagem de dependentes, e em Rainha Santa e Nossa Senhora de Fátima onde estava integrada a maior percentagem de utentes grandes dependentes (36,6% e 22%, respetivamente). Assim, São Lourenço é a unidade que apresentava uma população mais diversificada, ao englobar utentes de todos os níveis de autonomia (Ver Gráfico 5).

Gráfico 5. Nível de autonomia dos utentes de ERPI, da MSMM, segundo Unidades/Setores (atualização da Carta Social 2014)



Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

3.2. Caracterização da Amostra do Estudo

Conforme apresentado no capítulo reservado para a metodologia, a seleção dos utentes da amostra foi assente na avaliação da capacidade cognitiva de utentes com 60 ou mais anos de idade, avaliada pelos resultados da aplicação do *Mini Mental State Examination* (MMSE) (Folstein et al, 1975; Guerreiro et al, 1994), obtidos por técnicos de saúde do Equipamento.

Deste modo, a amostra ficou composta por 32 utentes da resposta de estrutura residencial, sendo que as suas características gerais encontram-se descritas na Tabela N° 9.

Como se pode verificar, a maioria dos utentes era do género feminino (68,8%). A média de idades era de 77 ± 10 anos, sendo a idade mínima e máxima de 60 e 94 anos, respetivamente.

No que concerne ao estado civil dos utentes da amostra, verificou-se que a maioria era viúvo/a (43,8%).

Relativamente à distribuição nas Unidades da ERPI, um maior número de utentes surge afeto às unidades de Santa Teresinha (25%) e de São Lourenço (21,9%). A média do tempo de permanência era de 8 ± 10 , sendo o tempo de institucionalização mínimo e máximo de 0 e 52 anos, respetivamente.

Tabela N.º 9. Características gerais dos indivíduos constituintes da amostra (2014)

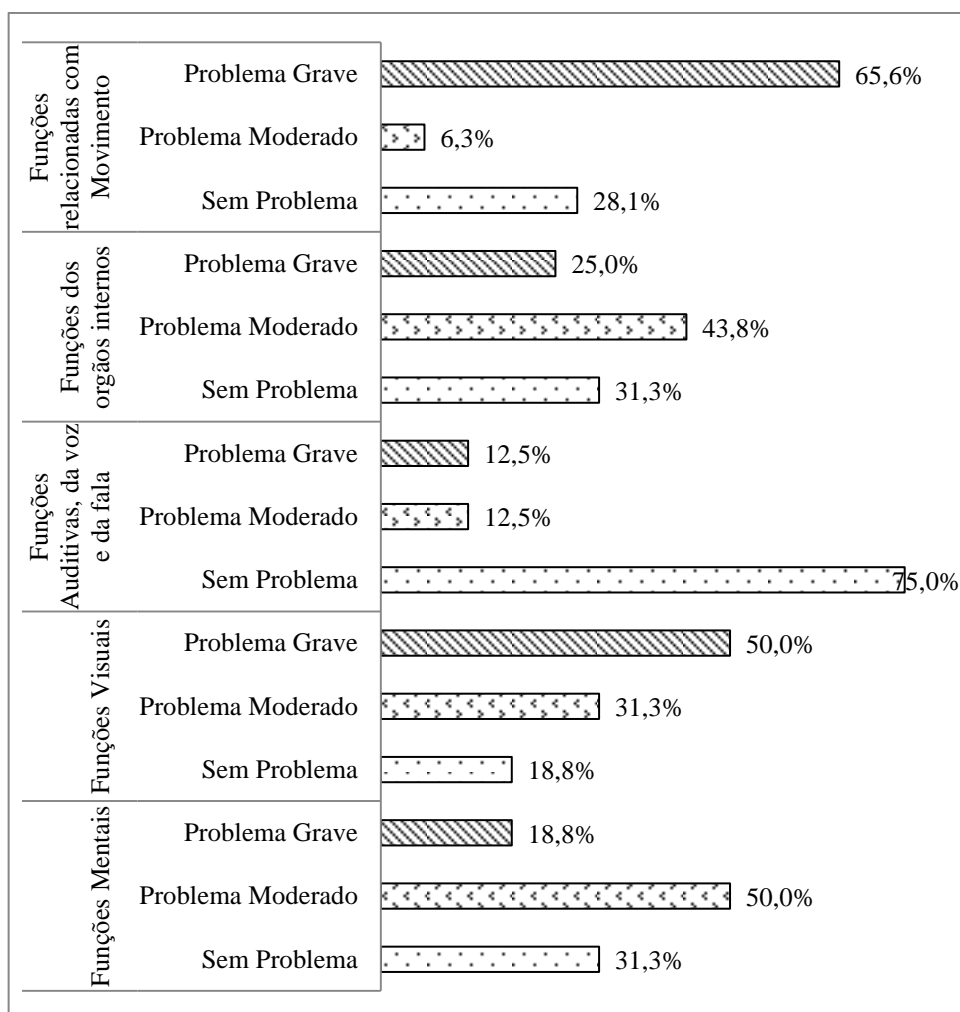
		N	%	M±SD	Mínimo	Máximo
Género	Masculino	10	31,3%			
	Feminino	22	68,8%			
Estado Civil	Solteiro	9	28,1%			
	Casado/União de Facto	5	15,6%			
	Divorciado/Separado	4	12,5%			
	Viúvo	14	43,8%			
Unidade na ERPI	NS Conceição	5	15,6%			
	NS Fátima	3	9,4%			
	NS Graça	3	9,4%			
	Rainha Santa	1	3,1%			
	São Lourenço	7	21,9%			
	Santa Teresinha	8	25,0%			
	São Francisco Xavier	2	6,3%			
	Residências Masculinas	3	9,4%			
Idade				77±10	60	94
Tempo de Permanência				8±10	0	52

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

Em termos de comprometimento das funções corporais, 50% dos utentes da nossa amostra apresentavam problemas graves a nível mental, 50% problemas graves nas funções visuais, 43,8% problemas moderados nas funções dos órgãos internos e 65,6% problemas graves a nível motor (Ver Gráfico 6).

Gráfico 6. Comprometimento das funções corporais dos indivíduos constituintes da amostra em estudo (2014)

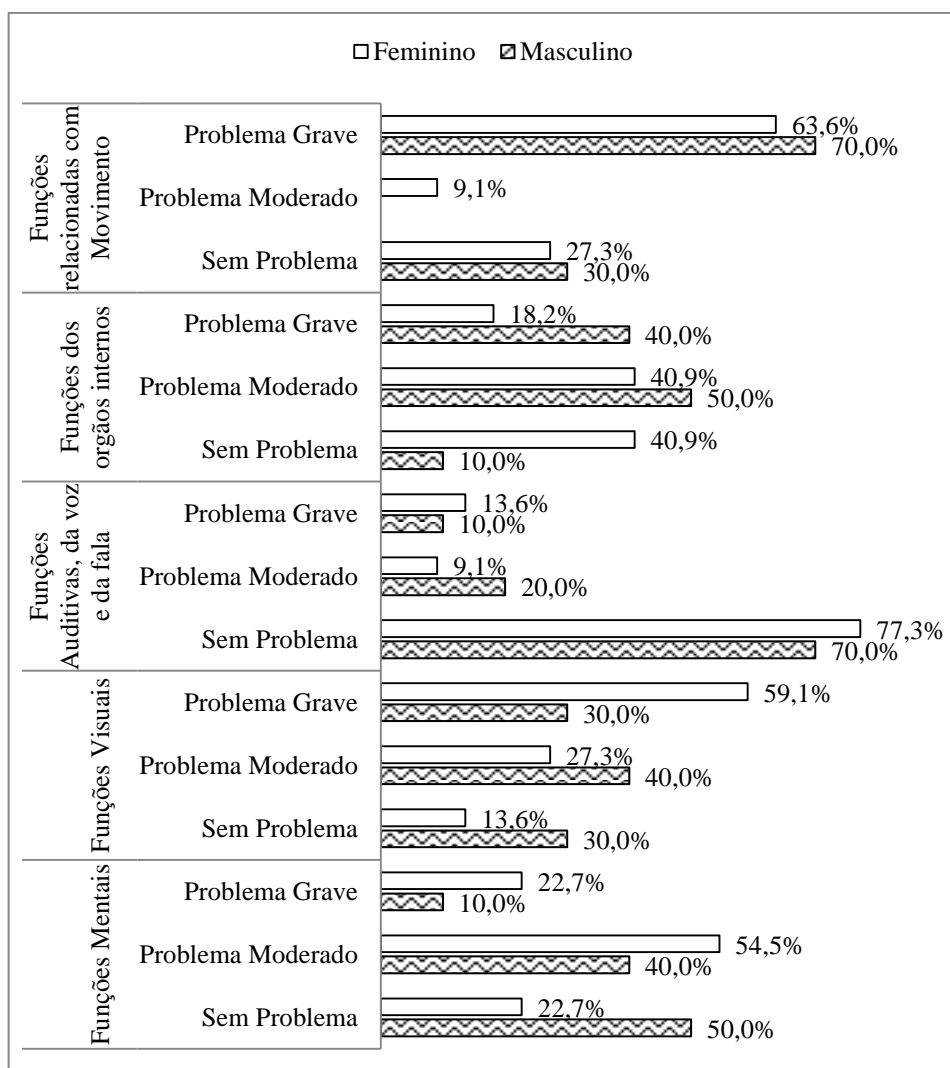


Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

Relativamente às utentes do género feminino, 54,5% apresentava problemas moderados a nível mental, 59,1% problemas graves nas funções visuais, 13,6% problemas graves nas funções auditivas, da voz e da fala, 40,9% problemas moderados nas funções dos órgãos internos e 63,6% problemas graves a nível motor.

No que respeita aos utentes do género masculino, 40% dos utentes apresentavam problemas moderados a nível mental, 40% problemas moderados nas funções visuais, 20% problemas moderados nas funções auditivas, da voz e da fala, 50% problemas moderados nas funções dos órgãos internos e 70% problemas graves a nível das funções motoras (Ver Gráfico 7).

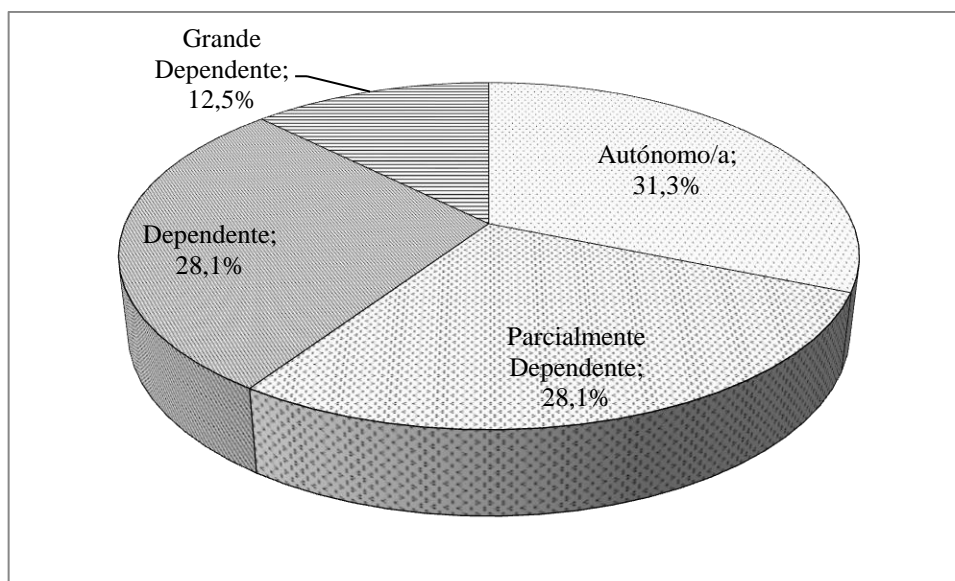
Gráfico 7. Comprometimento das funções corporais dos indivíduos constituintes da amostra em estudo (2014)



Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

Relativamente ao nível de autonomia, 31,3% dos utentes constituintes da nossa amostra apresentavam-se como autónomos. Tanto os utentes parcialmente dependentes como os dependentes representavam 28,1% da amostra, respetivamente. Somente 12,5% dos utentes foram considerados como grandes dependentes (Ver Gráfico 8).

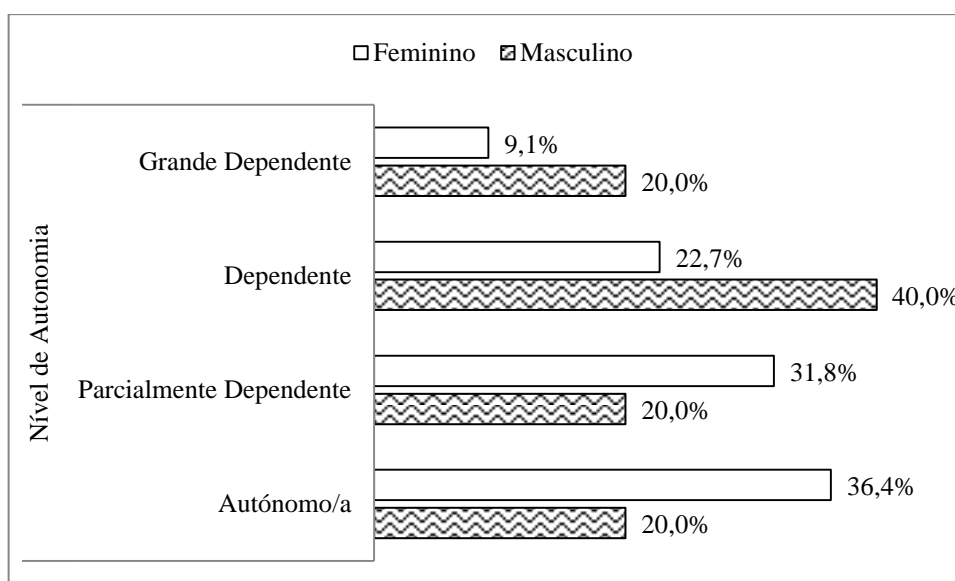
Gráfico 8. Nível de autonomia dos indivíduos constituintes da amostra em estudo (2014)



Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

A maioria dos utentes do género feminino surge classificada como autónomos (36,4%) e parcialmente dependentes (31,8%). Por outro lado, 40% dos utentes do género masculino foram classificados como dependentes e os restantes utentes foram igualmente distribuídos pelos restantes níveis de autonomia (20%, respetivamente) (Ver Gráfico 9).

Gráfico 9. Nível de autonomia dos indivíduos constituintes da amostra em estudo, segundo Género (2014)



Fonte: Elaborada a partir dos dados para atualização da Carta Social 2014, disponibilizados pela Equipa Técnica

Anexo VI – Avaliação da Qualidade de Vida: Análise Estatística das Escalas WHOQOL

Considerando a execução dos procedimentos de pontuação e de conversão dos domínios e facetas dos instrumentos WHOQOL numa escala de 0 a 100, em que os valores mais elevados correspondem a uma QdV mais elevada²², apresentamos na Tabela N.º 10 os dados referentes à estatística descritiva dos *scores* obtidos para cada um dos domínios WHOQOL (*Físico, Psicológico, Relações Sociais e Ambiente*) e facetas WHOQOL (*Faceta Geral de QdV, Funcionamento Sensorial, Autonomia, Atividades Passadas, Presentes e Futuras - APPF, Participação Social, Morte e Morrer, Intimidade e Família/Vida Familiar*).²³

Tabela N.º 10. Estatística descritiva dos scores dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU)

		M±SD	Mínimo	Máximo
WHOQOL-Bref	<i>Faceta Geral de QdV</i>	52,73 ± 19,24	12,50	75,00
	<i>D1 (Físico)</i>	47,77 ± 21,50	3,57	82,14
	<i>D2 (Psicológico)</i>	64,06 ± 14,46	33,33	91,67
	<i>D3 (Relações Sociais)</i>	55,47 ± 15,21	25,00	83,33
	<i>D4 (Ambiente)</i>	58,98 ± 11,13	40,63	90,63
WHOQOL-Old	<i>Funcionamento Sensorial</i>	72,46 ± 22,44	18,75	100
	<i>Autonomia</i>	46,48 ± 20,82	0	100
	<i>APPF</i>	39,84 ± 12,58	12,50	62,50
	<i>Participação Social</i>	44,53 ± 18,97	12,50	81,25
	<i>Morte e Morrer</i>	48,05 ± 15,83	25,00	100
	<i>Intimidade</i>	48,05 ± 26,49	0	87,50
	<i>Família/Vida Familiar</i>	53,52 ± 28,48	6,25	93,75

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

No que respeita à QdV geral e da perceção de saúde geral (*Faceta Geral de QdV*), obtivemos uma média de *scores* de 52,73 ± 19,24, com *scores* entre os 12,50 e os 75,00 valores.

Nos resultados dos domínios WHOQOL-Bref, observou-se uma média mais elevada no domínio *Psicológico* (64,06±14,46), com *scores* entre os 33,33 e os 91,67 valores. Por outro

²² De referir, que dada a natureza multidimensional do conceito de QdV, os resultados WHOQOL deverão ser analisados em função das pontuações obtidas nos domínios e facetas constituintes dos instrumentos aplicados, não devendo ser apresentada pontuações totais dos instrumentos. Indicações sobre a QdV em geral apenas podem ser obtidas através dos resultados da *Faceta Geral de QdV* (Canavarro et al, 2007; 2010).

²³ Cf. Tabelas A1 e A2 do Anexo IX

lado, verificou-se uma média mais reduzida no domínio *Físico* ($47,77 \pm 21,50$), em que os *scores* oscilam entre os 3,57 e os 82,14 valores.

Ao comparar as médias dos resultados das facetas WHOQOL-OLD, observou-se uma média mais elevada no *Funcionamento Sensorial* ($72,46 \pm 22,44$), cujos *scores* oscilam entre os 18,75 e os 100 valores. Por outro lado, a média mais reduzida está associada às *APPF* ($39,84 \pm 12,58$), com *scores* entre os 12,50 e os 62,50 valores.

Com o objetivo de determinar a associação entre os domínios e facetas constituintes das escalas WHOQOL, ao recorremos ao coeficiente de correlação não linear de Spearman (*rho* de Spearman), verificamos a existência de correlações significativas, conforme podemos verificar na Tabela N.º 11.

É possível identificar uma correlação forte entre a faceta *Intimidade* e a faceta *Família/Vida Familiar* ($\rho=0,883$); e entre a *Faceta Geral de QdV* e o domínio *Físico* ($\rho=0,730$). Identifica-se igualmente uma correlação moderadamente forte entre a faceta *Participação Social* e a faceta *Autonomia* ($\rho=0,719$); a faceta *Participação Social* e o domínio *Físico* ($\rho=0,683$); e o domínio *Físico* e a faceta *Autonomia* ($\rho=0,604$).

Tabela N.º 11. Correlações (*Spearman's rho*) significativas entre domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU)

		Faceta Geral QdV	D1 (Físico)	D2 (Psicológico)	D3 (Relações Sociais)	D4 (Ambiente)	Funcionamento Sensorial	Autonomia	APPF	Participação Social	Morte e Morrer	Intimidade	Família/Vida Familiar
D1 (Físico)	Rho	,730**	#####										
	Sig.	,000											
	N	32	32										
D2 (Psicológico)	Rho	,422*	,423*	#####									
	Sig.	,016	,016										
	N	32	32	32									
D3 (Relações Sociais)	Rho				#####								
	Sig.												
	N				32								
D4 (Ambiente)	Rho		,352*	,448*	,456**	#####							
	Sig.		,048	,010	,009								
	N		32	32	32	32							
Funcionamento Sensorial	Rho						#####						
	Sig.												
	N						32						
Autonomia	Rho	,542**	,604**	,547**		,551**		#####					
	Sig.	,001	,000	,001		,001							
	N	32	32	32		32		32					
APPF	Rho			,447*	,326			,384*	#####				
	Sig.			,010	,069			,030					
	N			32	32			32	32				
Participação Social	Rho	,511**	,683**	,315	,329		,719**	,364*	#####				
	Sig.	,003	,000	,080	,066		,000	,041					
	N	32	32	32	32		32	32	32				
Morte e Morrer	Rho	,474**	,545**				,396*	,304	,496**	#####			
	Sig.	,006	,001				,025	,090	,004				
	N	32	32				32	32	32	32			
Intimidade	Rho		-,309		,471**			,419*				#####	
	Sig.		,085		,007			,017					
	N		32		32			32				32	
Família/Vida Familiar	Rho		-,366*		,400*			,405*			,883**	#####	
	Sig.		,039		,023			,021			,000		
	N		32		32			32			32		32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

Concluída esta análise preliminar, prossegue-se o trabalho de análise dos resultados dos domínios e facetas, acima apresentados, com recurso a um conjunto de variáveis independentes (*Género, Idade, Estado Civil, Unidade na ERPI, Tempo de Permanência e Nível de Autonomia*). Para tal, aplicou-se os testes Wilcoxon-Mann-Whitney (quando a variável tinha apenas dois grupos) e Kruskal-Wallis (quando a variável tinha mais de dois grupos). Apresentam-se, de seguida, os resultados para cada uma destas variáveis.

1. “Género”

Não há diferenças estatisticamente significativas entre os utentes de género feminino e os de género masculino ($p > 0,05$), no que respeita aos domínios e facetas constituintes das escalas WHOQOL aplicadas²⁴.

Os valores muito próximos das médias dos valores dos domínios e facetas para cada um dos géneros (ver Tabela N.º 12) são demonstrativos disso mesmo.

Tabela N.º 12. Estatística descritiva dos *scores* dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Género

		Masculino	Feminino
		M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	Faceta Geral QdV	52,50 ± 22,67	52,84 ± 18,07
	D1 (Físico)	47,14 ± 28,81	48,05 ± 18,07
	D2 (Psicológico)	62,92 ± 15,40	64,58 ± 14,36
	D3 (Relações Sociais)	59,17 ± 14,41	53,79 ± 15,59
	D4 (Ambiente)	59,69 ± 13,05	58,66 ± 10,47
WHOQOL-OLD	Funcionamento Sensorial	77,50 ± 19,14	70,17 ± 23,85
	Autonomia	50,63 ± 24,90	44,60 ± 19,03
	APPF	38,13 ± 15,15	40,63 ± 11,53
	Participação Social	47,50 ± 21,08	43,18 ± 18,29
	Morte e Morrer	51,88 ± 25,52	46,31 ± 8,98
	Intimidade	59,38 ± 17,74	42,90 ± 28,50
	Família/Vida Familiar	63,75 ± 18,82	48,86 ± 31,20

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

Muito embora as diferenças entre género não sejam estatisticamente significativas em qualquer uma dos domínios e facetas, os resultados da Tabela N.º12 permitem observar dados dignos de destaque. Deste modo, verificamos uma média de *scores* mais elevada nas

²⁴ Ver Tabela A3 do Anexo IX

Relações Sociais entre os homens ($59,17 \pm 14,41$) do que entre as mulheres ($53,79 \pm 15,59$); uma média mais elevada no *Funcionamento Sensorial* entre os homens ($77,50 \pm 19,14$) do que entre as mulheres ($70,17 \pm 23,85$); uma média mais elevada na *Intimidade* entre os homens ($59,38 \pm 17,74$) do que nas mulheres ($42,90 \pm 28,50$), bem como uma média mais elevada na *Família/Vida Familiar* nos homens ($63,75 \pm 18,82$) que nas mulheres ($48,86 \pm 31,20$).

2. “Estado Civil”

No que respeita ao estado civil, também não se registam efeitos estatisticamente significativos sobre os resultados dos domínios WHOQOL-Bref ($p > 0,05$). Por outro lado, observam-se diferenças estatisticamente significativas nos resultados obtidos nas facetas no WHOQOL-OLD de *Intimidade* ($p=0,010$) e de *Família/Vida Familiar* ($p=0,005$)²⁵. Estes resultados são também visíveis através da estatística descritiva apresentada na Tabela N.º 13.

Tabela N.º 13. Estatística descritiva dos scores dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Estado Civil

		Solteiro	Casado/U. Facto	Divorciado/Separado	Viúvos
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	Faceta Geral QdV	54,17 ± 19,76	47,50 ± 27,10	56,25 ± 16,14	52,68 ± 18,46
	D1 (Físico)	50,00 ± 21,28	41,43 ± 25,70	63,39 ± 13,79	44,13 ± 21,64
	D2 (Psicológico)	57,87 ± 16,33	64,17 ± 17,82	75,00 ± 9,62	64,88 ± 12,31
	D3 (Relações Sociais)	51,85 ± 16,02	61,67 ± 17,28	58,33 ± 6,80	54,76 ± 16,25
	D4 (Ambiente)	57,29 ± 13,07	57,50 ± 15,72	64,06 ± 7,44	59,15 ± 9,53
WHOQOL-OLD	Funcionamento Sensorial	75,00 ± 14,66	78,75 ± 14,39	82,81 ± 20,01	65,63 ± 28,46
	Autonomia	43,06 ± 20,60	43,75 ± 15,31	59,38 ± 8,07	45,98 ± 24,95
	APPF	34,03 ± 14,36	41,25 ± 9,48	37,50 ± 16,14	43,75 ± 10,96
	Participação Social	44,44 ± 21,52	43,75 ± 8,84	59,38 ± 13,01	40,63 ± 20,62
	Morte e Morrer	47,22 ± 12,93	38,75 ± 13,55	54,69 ± 14,77	50,00 ± 18,34
	Intimidade	27,08 ± 27,95	65,00 ± 7,13	31,25 ± 10,21	60,27 ± 22,15
	Família/Vida Familiar	33,33 ± 28,30	68,75 ± 10,83	28,13 ± 14,88	68,30 ± 23,44

M = Média (Mean); SD= Desvio-Padrão (Standard Deviation)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

Como é possível verificar pelos resultados apresentados na Tabela acima apresentada, o grupo que apresenta os *scores* mais reduzidos na faceta *Intimidade* são os solteiros ($27,08 \pm 27,95$), logo seguidos pelos divorciados/separados ($31,25 \pm 10,21$). Assim, os *scores*

²⁵ Ver Tabela A4 do Anexo IX

mais elevados são os registados nos grupos dos casados/em união de facto ($65,00 \pm 7,13$) e dos viúvos ($60,27 \pm 22,15$).

Na faceta *Família/Vida Familiar*, verificaram-se médias mais elevadas pelos casados/em união de facto ($68,75 \pm 10,83$) e viúvos ($68,30 \pm 23,44$). Por outro lado, as médias mais reduzidas foram as observadas entre os divorciados ou separados ($28,13 \pm 14,88$) e, seguidamente, pelos solteiros ($33,33 \pm 28,30$).

3. “Idade”

A idade²⁶ também não teve um efeito estatisticamente significativo sobre os resultados obtidos nos domínios WHOQOL-Bref ($p > 0,05$). Já nos resultados WHOQOL-OLD, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas nos resultados obtidos nas facetas do *Funcionamento Sensorial* ($p=0,015$), da *Família/Vida Familiar* ($p=0,015$), entre utentes de diferentes idades²⁷.

Tabela N.º 14 Estatística descritiva dos *scores* dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Idade

		60-79 anos	≥80 anos
		M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	Faceta Geral de QdV	54,38 ± 17,34	50,00 ± 22,61
	D1 (Físico)	52,50 ± 21,56	39,88 ± 19,79
	D2 (Psicológico)	63,96 ± 15,01	64,24 ± 14,15
	D3 (Relações Sociais)	55,00 ± 14,66	56,25 ± 16,71
	D4 (Ambiente)	57,97 ± 11,49	60,68 ± 10,78
WHOQOL-OLD	Funcionamento Sensorial	80,63 ± 15,95	58,85 ± 25,63
	Autonomia	47,50 ± 23,51	44,79 ± 16,17
	APPF	38,44 ± 13,79	42,19 ± 10,36
	Participação Social	45,94 ± 20,81	42,19 ± 16,02
	Morte e Morrer	47,81 ± 18,39	48,44 ± 11,03
	Intimidade	42,50 ± 25,21	57,29 ± 27,02
	Família/Vida Familiar	45,00 ± 25,29	67,71 ± 28,81

M = Média (Mean); SD= Desvio-Padrão (Standard Deviation)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

Na QdV geral e perceção de saúde geral (*Faceta Geral QdV*), observa-se uma relação inversa de ligeiro decréscimo de *scores* relativamente ao aumento da idade (60-79 anos: $54,38 \pm 17,34$; ≥80 anos: $50,00 \pm 22,61$).

²⁶ Considerando que a análise multivariada requer que “o rácio entre o número de casos e o número de variáveis deve ser pelo menos 5/1” (Hill & Hill, 2002, p.227), e face a conceptualização de indivíduos com ou mais de 80 anos como de idade maior e pertencentes à *Quarta Idade* (Rosa, 2012), foram constituídas as amostras “60-79 anos” e “≥80 anos”.)

²⁷ Ver Tabela A5 do Anexo IX

Conforme os resultados obtidos na aplicação do teste de Mann-Whitney já referenciados, é nas facetas de *Funcionamento Sensorial* e de *Família/Vida Familiar* que se observou diferenças mais discrepantes, e estatisticamente significativas, entre as duas amostras de utentes com diferentes idades.

No *Funcionamento Sensorial*, os utentes com 60-79 anos apresentam uma média de *scores* mais elevada ($80,63 \pm 15,95$) do que os utentes com ≥ 80 anos ($58,85 \pm 25,63$). Contrariamente, na *Família/Vida Familiar*, são os utentes com ≥ 80 anos que apresentam uma média de *scores* mais elevada ($67,71 \pm 28,81$) comparativamente aos utentes com 60-79 anos ($45,00 \pm 25,29$).

Embora não seja estatisticamente significativo ($p > 0,05$) no domínio *Físico*, é onde se observaram as médias mais reduzidas de *scores* WHOQOL-Bref, apresentando também diferenças discrepantes entre amostras, no sentido de decréscimo de *scores* em relação ao aumento da idade (60-79 anos: $52,50 \pm 21,56$; ≥ 80 anos: $39,88 \pm 19,79$). Nos *scores* do módulo WHOQOL-OLD, observaram-se ainda diferenças discrepantes entre amostras nas médias de resultados obtidas na Intimidade (60-79 anos: $42,50 \pm 25,21$; ≥ 80 anos: $57,29 \pm 27,02$).

4. “Unidade na ERPI”

Ao considerarmos uma divisão das unidades funcionais da ERPI da MSMM-FDPIV por três níveis de autonomia diferenciados (“Autónomo”, “Intermédio”, “Dependente”)²⁸, observaram-se diferenças estatisticamente significativas nos resultados obtidos no domínio *Físico* ($p=0,009$)²⁹.

A estatística descritiva das diferenças de resultados entre estas três amostras é apresentada na Tabela N.º 15. Conforme os resultados obtidos na aplicação do teste de Kruskal Wallis, já referenciados, é no domínio *Físico* que se observaram diferenças mais discrepantes (e estatisticamente significativas) entre as três amostras.

²⁸ Considerando que a análise multivariada requiere que “o rácio entre o número de casos e o número de variáveis deve ser pelo menos 5/1” (Hill & Hill, 2002, p.227) e que muitas das unidades funcionais eram representadas por um número muito reduzido de utentes da nossa amostra ($k \leq 5$), foram constituídas três amostras com base da conceptualização das unidades por níveis de autonomia, conforme propostos pela Equipa Técnica, designadamente: “Nível Autónomo” (Nossa Senhora da Conceição, Nossa Senhora da Graça e Residências Masculinas), “Nível Intermédio” (Santa Teresinha e São Francisco Xavier) e “Nível Dependente” (São Lourenço, Nossa Senhora de Fátima e Rainha Santa).

²⁹ Ver Tabela A6 do Anexo IX

No *Físico*, os utentes pertencentes a unidades funcionais para autónomos revelam a média de *scores* mais elevada ($61,69 \pm 20,21$), seguidamente de utentes em unidades de nível intermédio ($45,00 \pm 10,41$) e dos utentes de unidades para dependentes ($36,36 \pm 23,73$).

Tabela N.º 15 Estatística descritiva dos scores dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Unidade na ERPI (Recodificado)

		Autónomo	Intermédio	Dependente
		M±SD	M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	<i>Faceta Geral QdV</i>	59,09 ± 19,44	56,25 ± 14,73	43,18 ± 20,44
	<i>D1 (Físico)</i>	61,69 ± 20,21	45,00 ± 10,41	36,36 ± 23,73
	<i>D2 (Psicológico)</i>	67,05 ± 13,62	63,33 ± 14,14	61,74 ± 16,33
	<i>D3 (Relações Sociais)</i>	56,06 ± 13,99	55,83 ± 15,74	54,55 ± 17,23
	<i>D4 (Ambiente)</i>	63,07 ± 12,01	57,19 ± 7,22	56,53 ± 12,84
WHOQOL-OLD	<i>Funcionamento Sensorial</i>	73,30 ± 21,12	70,63 ± 25,52	73,30 ± 22,89
	<i>Autonomia</i>	52,84 ± 14,89	44,38 ± 22,33	42,05 ± 24,54
	<i>APPF</i>	43,75 ± 13,40	35,00 ± 10,70	40,34 ± 12,92
	<i>Participação Social</i>	56,25 ± 16,77	36,88 ± 15,99	39,77 ± 19,22
	<i>Morte e Morrer</i>	54,55 ± 12,21	45,00 ± 9,22	44,32 ± 21,91
	<i>Intimidade</i>	40,91 ± 26,27	44,38 ± 30,25	58,52 ± 21,70
	<i>Família/Vida Familiar</i>	44,89 ± 31,23	48,13 ± 34,74	67,05 ± 11,89

M = Média (Mean); SD= Desvio-Padrão (Standard Deviation)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

No que concerne à QdV geral e percepção de saúde geral (*Faceta Geral QdV*), observou-se uma tendência de decréscimo da média de resultados relativamente ao aumento do nível de dependência das unidades funcionais (autónomo: $59,09 \pm 19,44$; intermédio: $56,25 \pm 14,73$; dependente: $43,18 \pm 20,44$).

Embora não haja diferenças estatisticamente significativas nos restantes domínios e facetas WHOQOL ($p > 0,05$), verificamos diferenças entre grupos nas facetas de *Participação Social*, verificando-se uma tendência de decréscimo das médias à medida do aumento do nível de dependência das unidades (autónomo: $56,25 \pm 16,77$; intermédio $36,88 \pm 15,99$; dependente: $39,77 \pm 19,22$).

De referir ainda, que se verificou uma tendência de aumento da média de resultados, à medida que aumenta o nível de dependência, nas unidades funcionais no que respeita à *Intimidade* (autónomo: $40,91 \pm 26,27$; intermédio: $44,38 \pm 30,25$; dependente: $58,52 \pm 21,70$) e à *Família/Vida Familiar* (autónomo: $44,89 \pm 31,23$; intermédio: $48,13 \pm 34,74$; dependente: $67,05 \pm 11,89$).

5. “Tempo de Permanência”

Não foram apresentadas diferenças estatisticamente significativas nos resultados obtidos nos domínios WHOQOL-Bref ($p > 0,05$) pelos utentes com diferentes tempos de permanência na instituição. Nos resultados WHOQOL-OLD, observaram-se diferenças estatisticamente significativas entre inquiridos nos resultados das facetas de *Participação Social* ($p=0,017$) e de *Família/Vida Familiar* ($p=0,029$)³⁰.

A estatística descritiva das diferenças de *scores* obtidos entre utentes com diferentes tempos de permanência, é apresenta na Tabela N.º 16. De acordo com os resultados obtidos na aplicação do teste de Kruskal-Wallis, já referenciados, é nas facetas de *Participação Social* e de *Família/Vida Familiar* que se observaram diferenças mais discrepantes (e estatisticamente significativas) entre utentes.

Deste modo, na *Participação Social*, os utentes institucionalizados, no período entre 5-9 anos, apresentam uma média de *scores* mais reduzida do que os utentes institucionalizados há menos e mais tempo (0-4 anos: $45,83 \pm 19,72$; 5-9 anos: $33,13 \pm 12,52$; ≥ 10 anos: $58,04 \pm 16,81$). Na *Família/Vida Familiar*, verificou-se um decréscimo da média de *scores* à medida que aumentam os anos de permanência (0-4 anos: $68,75 \pm 17,20$; 5-9 anos: $45,63 \pm 32,55$; ≥ 10 anos: $32,14 \pm 26,38$).

³⁰ Ver Tabela A7 do Anexo IX

Tabela N.º 16 Estatística descritiva dos *scores* dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Tempo de Permanência

		0-4 anos	5-9 anos	≥ 10 anos
		M±SD	M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	<i>Faceta Geral QdV</i>	50,00 ± 21,13	52,50 ± 20,24	58,93 ± 13,91
	<i>D1 (Físico)</i>	43,57 ± 24,57	46,07 ± 16,62	9,18 ± 19,11
	<i>D2 (Psicológico)</i>	62,78 ± 15,71	60,42 ± 11,99	72,02 ± 13,76
	<i>D3 (Relações Sociais)</i>	57,78 ± 15,26	53,33 ± 17,21	53,57 ± 13,49
	<i>D4 (Ambiente)</i>	57,92 ± 11,62	57,50 ± 6,45	63,39 ± 15,28
WHOQOL-OLD	<i>Funcionamento Sensorial</i>	71,25 ± 23,00	73,75 ± 17,63	73,21 ± 29,91
	<i>Autonomia</i>	47,50 ± 23,12	38,75 ± 20,16	55,36 ± 13,71
	<i>APPF</i>	42,08 ± 9,29	36,25 ± 14,07	40,18 ± 16,87
	<i>Participação Social</i>	45,83 ± 19,72	33,13 ± 12,52	58,04 ± 16,81
	<i>Morte e Morrer</i>	47,50 ± 19,02	47,50 ± 13,24	50,00 ± 13,50
	<i>Intimidade</i>	57,08 ± 21,63	45,63 ± 32,28	32,14 ± 21,48
	<i>Família/Vida Familiar</i>	68,75 ± 17,20	45,63 ± 32,55	32,14 ± 26,38

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

No que respeita à média de *scores* referentes a QdV geral e da perceção de saúde geral (*Faceta Geral QdV*), os valores variam entre os 50,00 e 58,93, observando-se um crescimento linear das médias relativamente ao tempo de permanência dos utentes (0-4 anos: 50,00±21,13; 5-9 anos: 52,50±20,24; ≥10 anos: 58,93±13,91).

Ao comparar as médias dos resultados dos domínios WHOQOL-Bref, é o domínio Físico que revelou piores resultados entre as três amostras, verificando-se uma tendência de decréscimo relativamente ao tempo de permanência, exceto os utentes institucionalizados entre 5-9 anos.

No que concerne às médias dos resultados das facetas WHOQOL-OLD, observaram-se mais diferenças entre as três amostras na *Autonomia*, verificando-se uma tendência de aumento das médias relativamente ao tempo de permanência, embora com decréscimo da média dos utentes institucionalizados há 5-9 anos (0-4 anos: 47,50±23,12; 5-9 anos: 38,75±20,16; ≥ 10 anos: 55,36±13,71), bem como na *Intimidade*, em que se verificou uma tendência de decréscimo da média proporcional ao aumento do tempo de permanência (0-4 anos: 57,08±21,63; 5-9 anos: 45,63±32,28; ≥10 anos: 32,14±21,48).

6. “Nível de Autonomia”

Conforme os níveis de autonomia da Carta Social, no que concerne aos resultados obtidos no WHOQOL-Bref, observaram-se diferenças estatisticamente significativas nos resultados do domínio *Físico* ($p=0,047$). Nos resultados WHOQOL-OLD, não se observaram diferenças estatisticamente significativas entre os resultados dos inquiridos com diferentes níveis de autonomia ($p > 0,05$)³¹.

A estatística descritiva das diferenças de *scores* obtidos por utentes com níveis de autonomia distintos é apresentada na Tabela N.º 17. Considerando os resultados obtidos na aplicação do teste de Kruskal-Wallis, já referenciados, é no domínio *Físico* que se observam diferenças mais significativas entre utentes.

No domínio *Físico*, verificou-se um decréscimo gradual da média de *scores* à medida que é agravado o nível de autonomia, em que utentes autónomos revelam a média mais elevada ($61,07 \pm 21,66$), os grandes dependentes a média mais reduzida ($33,04 \pm 20,90$), comparativamente aos parcialmente dependentes ($49,60 \pm 14,67$) e dependentes ($37,70 \pm 20,91$).

Tabela 1N.º 17 Estatística descritiva dos *scores* dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Nível de Autonomia (Carta Social 2014)

		A	PD	D	GD
		M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	<i>Faceta Geral de QdV</i>	57,50 ± 22,20	56,94 ± 15,45	44,44 ± 17,80	50,00 ± 22,82
	<i>D1 (Físico)</i>	61,07 ± 21,66	49,60 ± 14,67	37,70 ± 20,91	33,04 ± 20,90
	<i>D2 (Psicológico)</i>	65,83 ± 13,58	59,26 ± 15,84	68,52 ± 15,18	60,42 ± 12,95
	<i>D3 (Relações Sociais)</i>	56,67 ± 13,49	51,85 ± 17,57	62,04 ± 12,58	45,83 ± 17,35
	<i>D4 (Ambiente)</i>	63,75 ± 12,43	54,51 ± 5,21	60,07 ± 13,69	54,69 ± 9,02
WHOQOL-OLD	<i>Funcionamento Sensorial</i>	73,13 ± 21,46	75,69 ± 16,96	71,53 ± 25,60	65,63 ± 34,80
	<i>Autonomia</i>	53,75 ± 12,57	40,97 ± 21,45	45,83 ± 25,77	42,19 ± 26,70
	<i>APPF</i>	46,25 ± 11,10	34,03 ± 11,74	42,36 ± 10,72	31,25 ± 15,31
	<i>Participação Social</i>	55,63 ± 17,29	40,97 ± 17,71	43,06 ± 18,60	28,13 ± 15,73
	<i>Morte e Morrer</i>	47,50 ± 12,22	54,86 ± 10,72	47,92 ± 22,10	34,38 ± 11,97
	<i>Intimidade</i>	48,13 ± 23,39	35,42 ± 30,94	55,56 ± 22,41	59,38 ± 29,97
	<i>Família/Vida Familiar</i>	51,88 ± 28,11	45,83 ± 34,66	59,72 ± 27,44	60,94 ± 20,65

A: Autónomo; PD: Parcialmente Dependente; D: Dependente; GD: Grande Dependente

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

³¹ Ver A8 do Anexo IX

Comparando as médias dos resultados obtidos, embora não sejam diferenças estatisticamente significativas ($p=0,05$), verificaram-se os seguintes resultados na *Participação Social* (autónomos: $55,63\pm 17,29$; parcialmente dependentes: $40,97\pm 17,71$; dependentes: $43,06\pm 18,60$; e grandes dependentes: $42,19\pm 26,70$), em *Morte e Morrer* (autónomos: $47,50\pm 12,22$; parcialmente dependentes: $54,86\pm 10,72$; dependentes: $47,92\pm 22,10$; e grandes dependentes: $38\pm 11,97$). Regista-se, assim, a tendência de decréscimo das médias proporcionalmente ao aumento do nível de dependência, exceto na faceta de *Intimidade* (autónomos: $48,13\pm 23,39$; parcialmente dependentes: $35,42\pm 30,94$; dependentes: $55,56\pm 22,41$; grandes dependentes: $59,38\pm 29,97$).

Ao recodificar os níveis de autonomia definidos pelos critérios da Carta Social para duas amostras, designadamente “Autónomos” e “Dependentes”³², observaram-se diferenças estatisticamente significativas no domínio *Físico* ($p=0,015$) e na faceta referente a *Morte e Morrer* ($p=0,041$)³³.

A análise descritiva das diferenças de scores obtidos por utentes autónomos e dependentes é apresentada na Tabela N.º 18. De acordo com os resultados obtidos na aplicação do teste estatística de Mann-Whitney, anteriormente referenciados, é em *Físico* e *Morte e Morrer* que se observam as diferenças estatisticamente significativas entre utentes.

Deste modo, no domínio *Físico*, observou-se que os utentes autónomos apresentam uma média mais elevada ($55,64\pm 19,10$) relativamente ao grupo de dependentes ($36,26\pm 20,14$). Na faceta *Morte e Morrer*, observou-se a mesma tendência de decréscimo da média perante o comprometimento da autonomia, em que os autónomos continuam a revelar uma média mais elevada ($50,99\pm 11,83$) que os dependentes ($43,75\pm 20,09$).

³² Considerando o tamanho das k amostras (Autónomos: 10; Parcialmente Dependentes: 9; Dependentes: 9; e Grandes Dependentes: 4), e face a necessidade do rácio entre o número e o número de variáveis ser no mínimo 5/1 para a execução de análises multivariadas (Hill & Hill, 2002), a variável foi recodificada em duas amostras, designadamente: “Autónomos” (constituída por autónomos e parcialmente dependentes) e “Dependentes” (constituída por dependentes e grandes dependentes).

³³ Ver Tabela A9 do Anexo IX

Tabela N.º 18 Estatística descritiva dos *scores* dos domínios WHOQOL-Bref e das facetas WHOQOL-OLD (versões PT-EU), segundo Nível de Autonomia (Recodificado)

		Autónomos	Dependentes
		M±SD	M±SD
WHOQOL-Bref	<i>Faceta Geral QdV</i>	57,24 ± 18,78	46,15 ± 18,67
	<i>D1 (Físico)</i>	55,64 ± 19,10	36,26 ± 20,14
	<i>D2 (Psicológico)</i>	62,72 ± 14,66	66,03 ± 14,52
	<i>D3 (Relações Sociais)</i>	54,39 ± 15,31	57,05 ± 15,53
	<i>D4 (Ambiente)</i>	59,38 ± 10,57	58,41 ± 12,33
WHOQOL-OLD	<i>Funcionamento Sensorial</i>	74,34 ± 8,97	69,71 ± 27,34
	<i>Autonomia</i>	47,70 ± 18,07	44,71 ± 24,98
	<i>APPF</i>	40,46 ± 12,74	38,94 ± 12,80
	<i>Participação Social</i>	48,68 ± 18,58	38,46 ± 18,55
	<i>Morte e Morrer</i>	50,99 ± 11,83	43,75 ± 20,09
	<i>Intimidade</i>	42,11 ± 27,23	56,73 ± 23,73
	<i>Família/Vida Familiar</i>	49,01 ± 30,64	60,10 ± 24,68

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

No que respeita à QdV geral e perceção de saúde geral (*Faceta Geral QdV*), verificou-se uma média de *scores* mais elevada pelos autónomos (57,24±18,78) que os dependentes (46,15±18,67).

Embora não se identifiquem diferenças estatisticamente significativas ($p>0,05$), verificaram-se diferenças entre amostras nas facetas de *Autonomia* (autónomos: 47,70±18,07; dependentes: 44,71±24,98), de *Participação Social* (autónomos: 48,68±18,58; dependentes: 38,46±18,55), de *Intimidade* (autónomos: 42,11±27,23; dependentes: 56,73±23,73); e, por último, de *Família/Vida Familiar* (autónomos: 49,01±30,64; dependentes: 60,10±24,68), em que, contrariamente à tendência observada, as médias são tendencialmente mais elevadas por parte de utentes dependentes.

Anexo VII – Avaliação da Qualidade dos Serviços: análise estatística do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes

Considerando uma escala de resposta de tipo *Likert* de cinco pontos (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Nem Insatisfeito Nem Satisfeito, 4 – Satisfeito, 5 – Muito Satisfeito), apresentamos na Tabela N.º 19 os dados referentes à estatística descritiva dos resultados obtidos nos índices sintéticos referentes às principais áreas de avaliação de satisfação dos utentes da estrutura residencial³⁴.

Tabela N.º 19 Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)

	M±SD
<i>Fatores Tangíveis</i>	3,82 ± 0,38
<i>Auxiliares de Ação Direta (AAD's)</i>	3,38 ± 0,61
<i>Serviço de Enfermagem</i>	4,08 ± 0,47
<i>Serviço de Medicina de Clínica Geral</i>	4,07 ± 0,67
<i>Serviço de Fisioterapia</i>	4,84 ± 0,21
<i>Serviço de Terapia Ocupacional</i>	4,59 ± 0,42
<i>Serviço de Educação Especial e Reabilitação/Psicomotricidade</i>	4,49 ± 0,35
<i>Serviço de Animação Sociocultural</i>	4,24 ± 0,46
<i>Serviço Social</i>	4,63 ± 0,49
<i>Serviço de Alimentação</i>	3,25 ± 0,79
<i>Serviço de Lavandaria e Rouparia</i>	4,12 ± 0,52
<i>Serviço de Farmácia</i>	3,95 ± 0,48
<i>Serviço de Tesouraria</i>	4,15 ± 0,46
<i>Serviço de Portaria</i>	4,18 ± 0,85
<i>Instrumentos de Interação com a Organização</i>	3,40 ± 0,44

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

No geral, ao comparar os resultados obtidos nas diferentes áreas de avaliação apresentadas, observaram-se médias mais elevadas nas áreas do *Serviço de Fisioterapia* (4,84±0,21), de *Serviço Social* (4,63±0,49), de *Serviço de Terapia Ocupacional* (4,59±0,42) e do *Serviço de Psicomotricidade* (4,49±0,35).

Por outro lado, observaram-se médias mais reduzidas no *Serviço de Alimentação* (3,25±0,79), nas equipas de *Auxiliares de Ação Direta* (3,38±0,61) e dos *Instrumentos de Interação com a Organização* (3,40±0,44).

³⁴ Cf. Tabela A1 do Anexo X

De referir, que foi observada uma tendência particular nas respostas obtidas referentes ao desenvolvimento e participação nos Planos Individuais de Cuidados (PIC's)³⁵.

No que concerne ao desenvolvimento e acompanhamento do PIC, somente 4 utentes inquiridos (12,5%) deram a sua avaliação, em que 2 utentes revelaram estar nem insatisfeitos/nem satisfeitos e os outros 2 utentes revelaram estar satisfeitos. Os restantes 62,5% não souberam responder e 25% não responderam. Relativamente à participação na elaboração do PIC, somente 1 inquirido (3,1%) avaliou como “nem insatisfeito/nem satisfeito”. Os restantes 87,5% não responderam e 9,4% referiram que a questão não se aplicava à sua situação³⁶.

Relativamente ao horário das visitas, verificou-se que 55,6% estavam satisfeitos, 25,9% nem insatisfeitos/nem satisfeitos, 11,1% insatisfeitos e 7,4% muito satisfeitos³⁷.

No que respeita ao *grau de satisfação geral com a Instituição*, 62,5% dos inquiridos estavam satisfeitos, 28,1% nem insatisfeitos/nem satisfeitos e 9,4% muito satisfeitos (N=32)³⁸.

No que respeita à fidelização dos utentes para com a Instituição, perante a possibilidade de mudar para os serviços de outra instituição, 81,2% dos inquiridos responderam “Não” e restantes 18,8% “Sim”. Face à possibilidade de recomendar os serviços da MSMM-FDPIV a um amigo ou familiar, 81,2% responderam “Sim” e restantes 18,8% “Não”³⁹.

1. “Género”

Não há diferenças estatisticamente significativas entre os utentes de género feminino e os de género masculino ($p > 0,05$), no que respeita ao grau de satisfação em relação aos serviços prestados na resposta social⁴⁰.

Conforme análise estatística de cada uma das questões do questionário de satisfação, observaram-se diferenças estatisticamente significativas nas seguintes questões⁴¹:

³⁵ Ver Tabela A1 do Anexo X

³⁶ Ver Tabela A1 do Anexo X

³⁷ Ver Tabela A1 do Anexo X

³⁸ Ver Tabela A1 do Anexo X

³⁹ Ver Tabela A1 do Anexo X

⁴⁰ Ver Tabela A3 do Anexo X

- *Disponibilidade dos Enfermeiros sempre que precisa de apoio* ($p=0,044$), em que mulheres revelam maior satisfação (*mean rank*=18,34) que os homens (*mean rank*=12,45);
- *Informação e esclarecimentos prestados pelo Médico sempre que precisa* ($p=0,028$), em que homens revelam maior satisfação (*mean rank*=18,75) que as mulheres (*mean rank*=12,00);
- *Frequência das atividades de Animação Sociocultural* ($p=0,028$), em que as mulheres revelam maior satisfação (*mean rank*=14,38) que os homens (*mean rank*=8,75).

Não obstante a análise estatística das perguntas para a avaliação da lealdade/fidelidade dos utentes para com a Instituição⁴², no que respeita à possibilidade de mudar para os serviços de outra instituição ou a possibilidade de recomendar os serviços MSMM-FDPV a amigos ou familiares, verificou-se que não há diferenças estatisticamente significativas entre géneros.

2. “Estado Civil”

O estado civil não teve efeitos estatisticamente significativos sobre o grau de satisfação dos utentes relativamente aos serviços ($p > 0,05$)⁴³.

No que respeita à análise estatística de cada uma das questões do questionário⁴⁴, observaram-se diferenças estatisticamente significativas na questão referente ao *respeito do Médico pelas suas decisões* ($p=0,007$), em que casados/em união de facto revelam maior satisfação e solteiros menor satisfação (*mean rank*=8,63) do que viúvos (*mean rank*=14,91) e divorciados/separados (*mean rank*=11,50).

Quanto à avaliação da fidelização, verificou-se que não há diferenças estatisticamente significativas entre utentes de diferentes estados civis, no que respeita à possibilidade de

⁴¹ Ver Tabela A4 do Anexo X

⁴² Ver Tabelas A22 e A23 do Anexo X

⁴³ Ver Tabela A6 do Anexo X

⁴⁴ Ver Tabela A7 do Anexo X

mudar para os serviços de outra instituição ou face a possibilidade de recomendar os serviços MSMM-FDPIV a amigos ou familiares⁴⁵.

3. “Idade”

A idade não teve efeitos estatisticamente significativos sobre o grau de satisfação dos utentes em relação aos serviços prestados no Equipamento ($p>0,05$)⁴⁶.

Contudo, observou-se diferenças estatisticamente significativas nas seguintes questões⁴⁷:

- *Respeito do Médico pelas suas decisões* ($p=0,039$), em que utentes com ≥ 80 anos revelam maior satisfação ($mean\ rank=11,31$) do que utentes com 60-79 anos ($mean\ rank=11,31$);
- *Diversidade das ementas* ($p=0,022$), em que utentes com ≥ 80 anos revelam maior satisfação ($mean\ rank=20,92$) do que utentes com 60-79 anos ($mean\ rank=13,85$).

Uma vez mais, no que respeita à possibilidade de mudar para os serviços de outra instituição e recomendar os serviços da resposta social a amigos ou familiares, não se verificou diferenças estatisticamente significativas entre utentes de diferentes idades⁴⁸.

4. “Unidade na ERPI”

Considerando a divisão das unidades funcionais da ERPI por três níveis de autonomia diferenciados (“Autónomo”, “Intermédio”, “Dependente”), observou-se diferenças estatisticamente significativas relativamente ao serviço de *Alimentação* ($p=0,017$)⁴⁹.

Neste sentido, segundo análise descritiva apresentada em anexo⁵⁰, verificou-se um decréscimo da satisfação proporcional ao aumento do nível de dependência das unidades funcionais, em que utentes em unidades funcionais de dependentes revelam uma média de satisfação negativa (autónomo: $3,57\pm 0,73$; intermédio: $3,50\pm 0,59$; dependente: $2,70\pm 0,76$).

⁴⁵ Ver Tabela A24 e A25 do Anexo X

⁴⁶ Ver Tabela A9 do Anexo X

⁴⁷ Ver Tabela A10 do Anexo X

⁴⁸ Ver Tabelas A26 e A27 do Anexo X

⁴⁹ Ver Tabela A12 do Anexo X

⁵⁰ Ver Tabela A11 do Anexo X

Não obstante a análise estatística de cada uma das questões do questionário⁵¹, observou-se diferenças estatisticamente significativas entre unidades de níveis de autonomia distintos nas seguintes questões:

- *Disponibilidade de AAD's sempre que precisa de apoio* ($p=0,015$), em que utentes de unidades de autónomos revelam maior satisfação ($mean\ rank=22,45$) do que os utentes de unidades de nível intermédio ($mean\ rank=13,60$) e dependente ($mean\ rank=13,18$);
- *Respeito de AAD's pelas suas decisões* ($p=0,006$), em que unidades de autónomos revelam maior satisfação ($mean\ rank=22,86$) do que unidades de nível dependente ($mean\ rank=14,59$) e intermédio ($mean\ rank=11,60$);
- *Simpatia da Fisioterapeuta* ($p=0,040$), em que unidades de nível intermédio e dependente revelam maior satisfação ($mean\ rank=9,50$, respetivamente) do que unidades autónomas ($mean\ rank=13,60$);
- *Disponibilidade do Animador Sociocultural sempre que precisa de apoio* ($p=0,023$), em que unidades de dependentes revelam maior satisfação ($mean\ rank=12,00$) do que unidades de nível intermédio ($mean\ rank=7,71$) e autónomas ($mean\ rank=4,50$);
- *Quantidade das refeições* ($p=0,008$), em que unidades de nível intermédio revelam maior satisfação ($mean\ rank=19,80$) do que unidades de autónomos ($mean\ rank=19,50$) e de dependentes ($mean\ rank=10,50$);
- *Frequência da muda de vestuário* ($p=0,046$), em que unidades de nível intermédio revelam maior satisfação ($mean\ rank=21,00$) do que unidades de autónomos ($mean\ rank=14,60$) e dependentes ($mean\ rank=12,73$);
- *Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais* ($p=0,017$), em que unidades de autónomos revelam maior satisfação ($mean\ rank=21,60$) do que utentes dependentes ($mean\ rank=13,27$) e de nível intermédio ($mean\ rank=13,40$).

⁵¹ Ver Tabela A13 do Anexo X

Novamente, quanto à possibilidade de mudar para os serviços de outra instituição, não se verificaram diferenças estatisticamente significativas. Contudo, perante a possibilidade de recomendar os serviços da resposta social a amigos ou familiares, verificaram-se diferenças estatisticamente significativas, em que a totalidade de utentes em unidades de autónomos revelam uma resposta positiva e, por outro lado, 2 dos 10 dos utentes em unidades de nível intermédio e 4 dos 11 dos utentes de unidades de dependentes revelam uma resposta negativa ⁵².

5. “Tempo de Permanência”

O tempo de permanência não teve efeitos estatisticamente significativos no grau de satisfação relativamente aos serviços prestados ($p > 0,05$)⁵³.

Perante a análise estatística de cada uma das questões do questionário⁵⁴, observou-se diferenças estatisticamente significativas nas seguintes questões:

- *Estado de conservação das instalações* ($p=0,023$), em que utentes institucionalizados há ≥ 10 anos revelam maior satisfação (*mean rank*=23,00) do que os utentes institucionalizados há 5-9 anos (*mean rank*=17,30) e há 0-4 anos (*mean rank*=12,93);
- *Limpeza das instalações* ($p=0,011$), em que utentes institucionalizados há ≥ 10 anos revelam maior satisfação (*mean rank*=22,93) do que os utentes institucionalizados há 5-9 anos (*mean rank*=19,00) e há 0-4 anos (*mean rank*=11,83);
- *Informação e esclarecimentos prestados pelo Médico sempre que precisa* ($p=0,036$), em que utentes institucionalizados há 0-4 anos revelam maior satisfação (*mean rank*=17,77) do que utentes institucionalizados há ≥ 10 anos (*mean rank*=14,07) e há 5-9 anos (*mean rank*=9,33);
- *Confiança na capacidade da Fisioterapeuta para ajudar a resolver problemas* ($p=0,018$), em que utentes institucionalizados há 0-4 anos e 5-9 anos revelam maior

⁵² Ver Tabelas A28 e A29 do Anexo X

⁵³ Ver Tabela A15 do Anexo X

⁵⁴ Ver Tabela A16 do Anexo X

satisfação (*mean rank*=5,50, respetivamente) do que utentes institucionalizados há ≥ 10 anos (*mean rank*=1,00).

- *Respeito da Fisioterapeuta pelas suas decisões* ($p=0,030$), em que utentes institucionalizados há 0-4 anos e 5-9 anos revelam maior satisfação (*mean rank*=5,00, respetivamente) do que utentes institucionalizados há ≥ 10 anos (*mean rank*=1,00);
- *Lavagem de vestuário* ($p=0,016$), em que utentes institucionalizados há ≥ 10 anos revelam maior satisfação (*mean rank*=21,00) do que os utentes institucionalizados há 5-9 anos (*mean rank*=19,80) e há 0-4 anos (*mean rank*=11,47).

Quanto à possibilidade de mudar para outra instituição, não se verificou diferenças estatisticamente significativas. Por outro lado, verificaram-se diferenças significativas relativamente à possibilidade de recomendar os serviços da ERPI a amigos ou familiares, em que a existência de respostas negativas é registada apenas em utentes institucionalizados entre os 0-4 anos⁵⁵.

6. “Nível de Autonomia”

Conforme os níveis de autonomia definidos pela Carta Social, observaram-se diferenças estatisticamente significativas entre utentes relativamente aos *Instrumentos de Interação com a Organização* ($p=0,048$)⁵⁶.

Conforme análise descritiva apresentada em anexo⁵⁷, o grau de satisfação aumenta à medida do aumento do grau de dependência do utente (autónomo: $3,33 \pm 0,24$; parcialmente dependente: $3,00 \pm 0,38$; dependente: $3,75 \pm 0,32$; grande dependente: $4,00 \pm 0,00$).

Face a recodificação da variável para duas amostras, designadamente “Autónomos” e “Dependentes”, observaram-se diferenças estatisticamente significativas nos resultados obtidos relativamente à *Medicina de Clínica Geral* ($p=0,032$) e aos *Instrumentos de Interação com a Organização* ($p=0,010$)⁵⁸.

⁵⁵ Ver Tabelas A30 e A31 do Anexo X

⁵⁶ Ver Tabela A18 do Anexo X

⁵⁷ Ver Tabela A17 do Anexo X

⁵⁸ Ver Tabela A20 do Anexo X

Neste contexto, conforme análise descritiva apresentada em anexo⁵⁹, observou-se maior satisfação com os serviços de clínica geral por parte de utentes dependentes ($4,34 \pm 0,55$; autónomos: $3,88 \pm 0,70$), bem como com os instrumentos de interação com a Organização (autónomos: $3,19 \pm 0,34$; dependentes: $3,80 \pm 0,30$).

Não obstante a análise estatística de cada uma das questões apresentadas⁶⁰, realçam-se as diferenças significativas nas seguintes questões:

- *Acessibilidade e circulação nas instalações* ($p=0,046$), em que os autónomos revelam maior satisfação ($mean\ rank=18,47$) do que os dependentes ($mean\ rank=13,62$);
- *Disponibilidade de AAD's sempre que precisa de apoio* ($p=0,004$), em que os autónomos revelam maior satisfação ($mean\ rank=20,05$) do que os dependentes ($mean\ rank=11,31$);
- *Cuidados de AAD's com o vestuário pessoal* ($p=0,027$), em que os autónomos revelam maior satisfação ($mean\ rank=18,00$) do que os dependentes ($mean\ rank=11,31$);
- *Simpatia do médico de clínica geral* ($p=0,028$), em que os dependentes revelam maior satisfação ($mean\ rank=12,86$) do que os autónomos ($mean\ rank=12,86$);
- *Confiança na capacidade do médico para ajudar a resolver problemas* ($p=0,028$), em que os dependentes revelam maior satisfação ($mean\ rank=18,00$) do que os autónomos ($mean\ rank=11,88$);
- *Modo como os cuidados médicos são prestados* ($p=0,010$), em que os dependentes revelam maior satisfação ($mean\ rank=18,45$) do que os autónomos ($mean\ rank=10,94$);
- *Respeito da Terapeuta Ocupacional pelas decisões do utente* ($p=0,037$), em que os dependentes revelam maior satisfação ($mean\ rank=9,50$) do que os autónomos ($mean\ rank=5,50$);

⁵⁹ Ver Tabela A19 do Anexo X

⁶⁰ Ver Tabela A21 do Anexo X

- *Disponibilidade do Animador Sociocultural sempre que precisa de apoio* ($p=0,006$), em que os dependentes revelam maior satisfação ($mean\ rank=10,93$) do que os autónomos ($mean\ rank=5,44$).

Face a possibilidade de mudança para outra instituição ou de recomendar os serviços da estrutura residencial a amigos ou familiares, não se verificou diferenças estatisticamente significativas⁶¹.

7. Sugestões de melhoria/mudança na Mansão de Santa Maria de Marvila

No fim do questionário, foi apresentada uma questão aberta relativa a sugestões ou ao que poderia ser modificado na instituição, no sentido de melhorar a vivência e/ou os serviços. Dos 32 utentes participantes no estudo, 25 responderam à questão, tendo sido as respostas codificadas segundo os domínios e indicadores avaliados pelo questionário de avaliação do grau de satisfação. As respostas não são mutuamente exclusivas, sendo, assim, possível ao utente sugerir mudanças em várias áreas/serviços referentes à instituição/estrutura residencial⁶².

Instalações e Equipamentos

A *melhoria da limpeza das instalações*, designadamente, das unidades funcionais, foi evidenciada como necessária por 5 inquiridos. Embora seja reconhecida uma limpeza diária das unidades, é reportada a necessidade que esta seja continuada ao longo do dia e mais «aprimorada», devido à condição debilitada da maioria dos utentes.

Nove utentes, residentes de unidades de autónomos ou parcialmente dependentes, evidenciaram a necessidade de *melhoria do conforto das instalações*.

Neste sentido, cinco utentes referenciam a necessidade da instalação/melhoria dos sistemas de aquecimento, já que é reportado o desconforto sentido pelo frio e pelas correntes de ar, especialmente à noite e no inverno. Três utentes sugeriram a possibilidade de maior espaço de arrumação de bens pessoais, sendo esta enfatizada como necessária à boa integração e adaptação dos utentes à institucionalização por um dos inquiridos. Por último, um utente

⁶¹ Ver Tabelas A32 e A33 do Anexo X

⁶² Ver Anexo XI

sugeriu que se disponibilizasse um fogão nas unidades de autónomos para a confeccção de pequenas refeições.

Dois utentes, utilizadores de apoios técnicos à mobilidade, referenciaram a necessidade de *melhoria da acessibilidade e circulação nas instalações*. Neste sentido, foi apontada a dificuldade sentida na locomoção, sem apoio de terceiros, em rampas consideradas de inclinação acentuada, bem como no acesso aos claustros, já que o pavimento é de calçada portuguesa já antiga e gasta, o que acaba por dificultar a mobilidade.

Por último, é referenciado a *melhoria da segurança dos transportes*, já que uma das utentes inquiridas referiu uma queda resultante de anomalias vigentes no sistema elevatório de cadeira de rodas no transporte de utentes da instituição.

Auxiliares de Ação Direta (AAD's)

Embora seja referenciado o reduzido número de recursos humanos (isto é, de acordo com os rácios mínimos obrigatórios), derivado da necessidade de contenção de custos com pessoal, bem como a necessidade de maior apoio aos utentes mais dependentes e debilitados, é registada a *melhoria da disponibilidade dos AAD's sempre que o utente precisa de apoio*.

A pouca disponibilidade das AAD's é mais registada pelos utentes à noite (já que o número de auxiliares é mais reduzido) e, em especial, pelos utentes de unidades de autónomos ou parcialmente dependentes, já que estas unidades não possuem equipas próprias de auxiliares e de enfermeiros. Neste sentido, os inquiridos sugeriram a instalação de campainhas nos quartos, de modo a que o apoio à noite seja mais rápido e facilitado.

É ainda referenciada a necessidade de *melhoria da simpatia dos auxiliares*, bem como o *respeito pelas suas decisões*, já que o acumular de tarefas repercute-se tendencialmente em agitação, *stress* e má disposição aquando a prestação de cuidados, bem como pouco diálogo sobre as suas vontades, desejos e interesses.

Esta situação repercute-se ainda na menor qualidade dos cuidados de apoio direto, especialmente nos *cuidados com o vestuário pessoal* (nomeadamente trocas de roupas entre utentes) e o *apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais* face a necessidade de rapidez por parte dos auxiliares para apoiar todos os utentes necessitados. Neste contexto, é ainda referenciado por dois utentes a falta de sentido de privacidade e intimidade,

exemplificando através de situações em que são AAD's de género masculino que prestam apoio nos banhos das utentes bem como, por vezes, prestarem cuidados sem fechar a porta do quarto.

Serviço de Enfermagem

Sete utentes evidenciaram a necessidade de *melhoria da disponibilidade das Equipas de Enfermagem sempre que se precisa de apoio*, embora seja associada a redução do quadro de pessoal, face a necessidade de contenção de custos, e a prioridade de apoio a utentes mais debilitados. Consequentemente, é ainda referenciada a *necessidade de melhoria da simpatia dos enfermeiros*.

Quatro utentes referenciaram ainda como necessário a *melhoria da informação e esclarecimentos prestados sempre que o utente precisa*, principalmente no que respeita à administração de medicamentos e outros tratamentos terapêuticos, já que é reportado que muitas vezes são administrados sem explicação sobre o respetivo motivo.

Serviços de Medicina de Clínica Geral, Diagnóstico e Terapêutica e de Reabilitação

No que concerne à prestação destes tratamentos, três utentes sugeriram a *melhoria da informação e esclarecimentos prestados sempre que o utente precisa*, por parte do médico, bem como dos técnicos de fisioterapia, terapia ocupacional e de psicomotricidade. Uma vez mais, é referenciado que muitas vezes são administrados tratamentos e medicamentos sem esclarecimentos sobre o seu propósito ou de forma insuficiente.

Para além disto, é ainda sugerido por um utente a *melhoria do encaminhamento para cuidados de saúde internos e externos* por parte do médico, já que este revela insatisfação face a demora ou falta de resposta.

Serviço de Animação Sociocultural

Cinco utentes referenciaram a necessidade de *maior adequação das atividades de animação sociocultural aos interesses dos utentes*. Neste sentido, é proposta a melhor adequação às capacidades físicas e mentais dos utentes, bem como uma maior auscultação dos interesses dos utentes, de modo a que as atividades não sejam as típicas para pessoas idosas e/ou incapacitadas.

É ainda sugerida a *maior diversidade das atividades disponibilizadas*, sendo proposto mais passeios ao exterior, lanches/almoços de convívio em que possam participar familiares/significativos e mais atividades estimuladoras da saúde física e mental, da criatividade e das relações entre utentes (*p.e.* aulas e aparelhos de ginástica, leitura de jornais, passeios de interesse cultural, jogos de mesa).

Serviço de Alimentação

A *necessidade de melhoria da qualidade das refeições* é sugerida por doze respondentes, face a qualidade dos alimentos, a respetiva confeção e apresentação. Cinco utentes evidenciam a necessidade de *melhorar a quantidade das refeições* e seis sugerem uma *maior diversidade das ementas*.

Para além disto, dois utentes referem necessidade da *melhor adequação das refeições e alimentos servidos aos utentes mais debilitados*, já que, face ao tempo prestado, a alimentação é tendencialmente servida fria ou em quantidade que não é do agrado do utente. Situação esta que muitas vezes resulta na pouca vontade por parte dos utentes em comer as refeições servidas.

Lavandaria e Rouparia

Dezoito utentes inquiridos sugeriram a *melhoria do processo de lavagem do vestuário pessoal dos utentes*, pois, por vezes, o vestuário não é lavado de acordo com o seu agrado, mal distribuído pelas unidades funcionais e utentes e/ou, inclusivamente, danificado, para além das perdas frequentes. É ainda referido, por uma das utentes, a *necessidade da melhoria do processo de lavagem dos lençóis*, já que, por vezes, apresentam-se danificados.

Em termos gerais, dois utentes referenciaram a necessidade de um maior número de recursos humanos, especialmente de auxiliares e técnicos de saúde, evidenciando comparação entre o período em que havia trabalhadores da Seguran^{ça} Social e a atualidade, sendo, assim, o maior número e diversidade de recursos humanos apresentados como indicador de melhor qualidade e dinamismo dos serviços.

Por fim, dois inquiridos sugeriram uma *maior colaboração entre a instituição e a paróquia da zona*, em vista a uma assistência religiosa a quem não tem possibilidade de se deslocar à Igreja de forma autónoma.

Anexo VIII – Aplicação de testes à normalidade da distribuição dos domínios e facetas WHOQOL e dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)

Tabela A1 - Teste à normalidade da distribuição dos domínios WHOQOL-Bref e facetas constituintes do módulo WHOQOL-OLD (versões PT-EU)

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Faceta Geral de QdV	,225	32	,000	,887	32	,003
D1 (Físico)	,115	32	,200*	,959	32	,260
D2 (Psicológico)	,102	32	,200*	,975	32	,640
D3 (Relações Sociais)	,168	32	,021	,952	32	,160
D4 (Ambiente)	,160	32	,037	,950	32	,145
Funcionamento Sensorial	,124	32	,200*	,921	32	,022
Autonomia	,104	32	,200*	,979	32	,755
Atividades Passadas Presentes e Futuras	,153	32	,053	,949	32	,139
Participação Social	,133	32	,160	,951	32	,150
Morte e Morrer	,177	32	,012	,908	32	,010
Intimidade	,122	32	,200*	,944	32	,099
Família/Vida Familiar	,212	32	,001	,908	32	,010

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição normal.

H_0 : A variável X_n tem distribuição normal.

Considerando a amostra ≤ 50 , é preferível interpretar os resultados do teste de Shapiro Wilk (Hill & Hill, 2002).

Tal como referido em Maroco (2010), a regra será rejeitar H_0 nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$, situação que ocorre nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, *Faceta Geral de*

QdV, Funcionamento Sensorial, Morte e Morrer e Família/Vida Familiar), daí que se conclua que as respetivas variáveis não têm uma distribuição normal.

Tabela A2 - Teste à normalidade da distribuição dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Fatores Tangíveis	,237	23	,002	,853	23	,003
AADS	,262	9	,076	,812	9	,028
Enfermeiros	,255	32	,000	,906	32	,009
Medicina	,143	26	,181	,915	26	,034
Fisioterapia	,280	8	,065	,805	8	,032
Terapia Ocupacional	,330	14	,000	,809	14	,006
Psicomotricidade	,235	10	,124	,941	10	,565
Animação Sociocultural	,146	14	,200*	,961	14	,748
Serviço Social	,323	31	,000	,735	31	,000
Alimentação	,206	32	,001	,929	32	,036
Lavandaria	,332	31	,000	,821	31	,000
Farmácia	,176	25	,045	,946	25	,199
Tesouraria	,324	23	,000	,818	23	,001
Portaria	,274	14	,006	,828	14	,011
Instrumentos de Interação com a Organização	,221	14	,063	,893	14	,091

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Fonte: Elaborada a partir dos outputs gerados pelo IBM SPSS Statistics v.20

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição normal.

H_0 : A variável X_n tem distribuição normal.

Considerando a amostra ≤ 50 , é preferível interpretar os resultados do teste de Shapiro Wilk (Hill & Hill, 2002).

Tal como referido em Maroco (2010), a regra será rejeitar H_0 nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$, situação que ocorre em praticamente todas as variáveis, exceto nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, *Serviço de Educação Especial e Reabilitação (Psicomotricidade)*, *Animação Sociocultural*, *Farmácia* e *Instrumentos de Interação com a Organização*), que apresentam uma distribuição normal.

Anexo IX – Escalas WHOQOL: Aplicação de testes estatísticos (tabelas de output geradas pelo IBM SPSS Statistics v.20)

Tabela A1 - Tabelas de frequências das respostas obtidas na aplicação do WHOQOL-Bref (versão PT-EU)

		N	%
(Q1) Como avalia a sua qualidade de vida?	Muito Má	0	0,0%
	Má	4	12,5%
	Nem Boa Nem Má	18	56,2%
	Boa	10	31,2%
	MuitoBoa	0	0,0%
(Q2) Até que ponto está satisfeito com a sua saúde?	Muito Insatisfeito	3	9,4%
	Insatisfeito	9	28,1%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	5	15,6%
	Satisfeito	14	43,8%
	Muito Satisfeito	1	3,1%
(Q3) Em que medida as suas dores (físicas) o impedem de fazer o que precisa fazer?	Muitíssimo	2	6,2%
	Muito	3	9,4%
	Nem muito Nem pouco	12	37,5%
	Pouco	10	31,2%
	Nada	5	15,6%
(Q4) Em que medida precisa de cuidados médicos para fazer a sua vida diária?	Muitíssimo	5	15,6%
	Muito	9	28,1%
	Nem muito Nem pouco	14	43,8%
	Pouco	2	6,2%
	Nada	2	6,2%
(Q5) Até que ponto gosta da sua vida?	Nada	0	0,0%
	Pouco	1	3,1%
	Nem muito Nem pouco	3	9,4%
	Muito	17	53,1%
	Muitíssimo	11	34,4%
(Q6) Em que medida sente que a sua vida tem sentido?	Nada	0	0,0%
	Pouco	4	12,5%
	Nem muito Nem pouco	15	46,9%
	Muito	11	34,4%
	Muitíssimo	2	6,2%
(Q7) Até que ponto se consegue concentrar?	Nada	0	0,0%
	Pouco	5	15,6%
	Nem muito Nem pouco	8	25,0%
	Muito	12	37,5%
	Muitíssimo	7	21,9%
(Q8) Em que medida se sente em segurança no seu dia a dia?	Nada	0	0,0%
	Pouco	5	15,6%
	Nem muito Nem pouco	11	34,4%
	Muito	15	46,9%
	Muitíssimo	1	3,1%
(Q9) Em que medida é saudável o seu ambiente físico?	Nada	0	0,0%
	Pouco	1	3,1%
	Nem muito Nem pouco	8	25,0%
	Muito	22	68,8%
	Muitíssimo	1	3,1%
(Q10) Tem energia suficiente	Nada	2	6,2%

para a sua vida diária?	Pouco	6	18,8%
	Moderadamente	16	50,0%
	Bastante	5	15,6%
	Completamente	3	9,4%
(Q11) É capaz de aceitar a sua aparência física?	Nada	0	0,0%
	Pouco	2	6,2%
	Moderadamente	6	18,8%
	Bastante	16	50,0%
	Completamente	8	25,0%
(Q12) Tem dinheiro suficiente para satisfazer as suas necessidades?	Nada	1	3,1%
	Pouco	13	40,6%
	Moderadamente	8	25,0%
	Bastante	8	25,0%
	Completamente	2	6,2%
(Q13) Até que ponto tem fácil acesso às informações necessárias para organizar a sua vida diária?	Nada	0	0,0%
	Pouco	6	18,8%
	Moderadamente	15	46,9%
	Bastante	8	25,0%
	Completamente	3	9,4%
(Q14) Em que medida tem oportunidade para realizar atividades de lazer?	Nada	10	31,2%
	Pouco	9	28,1%
	Moderadamente	6	18,8%
	Bastante	6	18,8%
	Completamente	1	3,1%
(Q15) Como avaliaria a sua mobilidade [capacidade para se movimentar e deslocar por si próprio]?	Muito Má	9	28,1%
	Má	6	18,8%
	Nem boa Nem má	6	18,8%
	Boa	9	28,1%
	Muito Boa	2	6,2%
(Q16) Até que ponto está satisfeito com o seu sono?	Muito Insatisfeito	3	9,4%
	Insatisfeito	9	28,1%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	6	18,8%
	Satisfeito	12	37,5%
	Muito Satisfeito	2	6,2%
(Q17) Até que ponto está satisfeito com a sua capacidade para desempenhar as atividades do seu dia a dia?	Muito Insatisfeito	5	15,6%
	Insatisfeito	7	21,9%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	7	21,9%
	Satisfeito	9	28,1%
	Muito Satisfeito	4	12,5%
(Q18) Até que ponto está satisfeito com a sua capacidade de trabalho?	Muito Insatisfeito	9	28,1%
	Insatisfeito	4	12,5%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	10	31,2%
	Satisfeito	7	21,9%
	Muito Satisfeito	2	6,2%
(Q19) Até que ponto está satisfeito consigo próprio?	Muito Insatisfeito	0	0,0%
	Insatisfeito	5	15,6%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	11	34,4%
	Satisfeito	15	46,9%
	Muito Satisfeito	1	3,1%
(Q20) Até que ponto está	Muito Insatisfeito	0	0,0%

satisfeito com as suas relações pessoais?	Insatisfeito	3	9,4%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	8	25,0%
	Satisfeito	20	62,5%
	Muito Satisfeito	1	3,1%
(Q21) Até que ponto está satisfeito com a sua vida sexual?	Muito Insatisfeito	1	3,1%
	Insatisfeito	1	3,1%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	24	75,0%
	Satisfeito	6	18,8%
	Muito Satisfeito	0	0,0%
(Q22) Até que ponto está satisfeito com o apoio que recebe dos seus amigos?	Muito Insatisfeito	4	12,5%
	Insatisfeito	8	25,0%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	7	21,9%
	Satisfeito	11	34,4%
	Muito Satisfeito	2	6,2%
(Q23) Até que ponto está satisfeito com as condições do lugar em que vive?	Muito Insatisfeito	1	3,1%
	Insatisfeito	1	3,1%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	9	28,1%
	Satisfeito	18	56,2%
	Muito Satisfeito	3	9,4%
(Q24) Até que ponto está satisfeito com as condições do lugar em que vive?	Muito Insatisfeito	0	0,0%
	Insatisfeito	1	3,1%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	6	18,8%
	Satisfeito	21	65,6%
	Muito Satisfeito	4	12,5%
(Q25) Até que ponto está satisfeito com os transportes que utiliza?	Muito Insatisfeito	0	0,0%
	Insatisfeito	4	12,5%
	Nem satisfeito Nem insatisfeito	3	9,4%
	Satisfeito	22	68,8%
	Muito Satisfeito	3	9,4%
(Q26) Com que frequência tem sentimentos negativos, tais como tristeza, desespero, ansiedade ou depressão?	Sempre	1	3,1%
	Frequentemente	11	34,4%
	Algumas vezes	12	37,5%
	Poucas vezes	7	21,9%
	Nunca	1	3,1%

Tabela A2 - Tabelas de frequências das respostas obtidas na aplicação do WHOQOL-Old (versão final para português de Portugal)

		N	%
(item1) As dificuldades de audição, visão, paladar, olfato ou tato afetam a sua vida diária?	Muitíssimo	0	0,0%
	Muito	3	9,4%
	Nem Muito Nem Pouco	10	31,2%
	Pouco	11	34,4%
	Nada	8	25,0%
(item2) As dificuldades de audição, visão, paladar, olfato ou tato afetam a sua capacidade para participar em atividades?	Muitíssimo	1	3,1%
	Muito	2	6,2%
	Nem Muito Nem Pouco	8	25,0%
	Pouco	8	25,0%
	Nada	13	40,6%
(item3) As dificuldades de audição, visão, paladar, olfato ou tato afetam a sua capacidade para se relacionar com as outras pessoas?	Muitíssimo	1	3,1%
	Muito	2	6,2%
	Nem Muito Nem Pouco	5	15,6%
	Pouco	6	18,8%
	Nada	18	56,2%
(item4) Sente que tem liberdade para tomar as suas próprias decisões?	Nada	1	3,1%
	Pouco	6	18,8%
	Nem Muito Nem Pouco	8	25,0%
	Muito	16	50,0%
	Muitíssimo	1	3,1%
(item5) Sente que tem poder para decidir acerca do seu futuro?	Nada	3	9,4%
	Pouco	15	46,9%
	Nem Muito Nem Pouco	12	37,5%
	Muito	1	3,1%
	Muitíssimo	1	3,1%
(item6) Sente que as outras pessoas respeitam a sua liberdade?	Nada	2	6,2%
	Pouco	9	28,1%
	Nem Muito Nem Pouco	11	34,4%
	Muito	9	28,1%
	Muitíssimo	1	3,1%
(item7) Está preocupado com o modo como irá morrer?	Muitíssimo	0	0,0%
	Muito	9	28,1%
	Nem Muito Nem Pouco	7	21,9%
	Pouco	13	40,6%
	Nada	3	9,4%
(item8) Até que ponto tem medo de não poder controlar a sua morte?	Muitíssimo	0	0,0%
	Muito	18	56,2%
	Nem Muito Nem Pouco	10	31,2%
	Pouco	3	9,4%
	Nada	1	3,1%
(item9) Tem medo de morrer?	Muitíssimo	0	0,0%
	Muito	3	9,4%
	Nem Muito Nem Pouco	10	31,2%
	Pouco	12	37,5%
	Nada	7	21,9%
(item10) Receia sofrer antes de morrer?	Muitíssimo	5	15,6%
	Muito	24	75,0%
	Nem Muito Nem Pouco	0	0,0%
	Pouco	2	6,2%
	Nada	1	3,1%
(item11) Consegue fazer aquilo	Nada	7	21,9%

que gosta?	Pouco	4	12,5%
	Moderadamente	14	43,8%
	Bastante	4	12,5%
	Completamente	3	9,4%
(item12) Continua a ter oportunidade para realizar os seus planos de vida?	Nada	11	34,4%
	Pouco	16	50,0%
	Moderadamente	5	15,6%
	Bastante	0	0,0%
	Completamente	0	0,0%
(item13) Na sua vida tem recebido o reconhecimento que merece?	Nada	0	0,0%
	Pouco	7	21,9%
	Moderadamente	16	50,0%
	Bastante	9	28,1%
	Completamente	0	0,0%
(item14) Tem atividades suficientes para ocupar o seu dia a dia?	Nada	11	34,4%
	Pouco	10	31,2%
	Moderadamente	7	21,9%
	Bastante	3	9,4%
	Completamente	1	3,1%
(item15) Está satisfeito com o que tem alcançado na sua vida?	Muito Insatisfeito	0	0,0%
	Insatisfeito	7	21,9%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	8	25,0%
	Satisfeito	17	53,1%
	Muito Satisfeito	0	0,0%
(item16) Está satisfeito com a forma como ocupa o seu tempo?	Muito Insatisfeito	4	12,5%
	Insatisfeito	10	31,2%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	9	28,1%
	Satisfeito	9	28,1%
	Muito Satisfeito	0	0,0%
(item17) Está satisfeito com o seu envolvimento nas atividades que realiza?	Muito Insatisfeito	0	0,0%
	Insatisfeito	1	3,1%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	10	31,2%
	Satisfeito	16	50,0%
	Muito Satisfeito	5	15,6%
(item18) Está satisfeito com as oportunidades que tem para participar em atividades da comunidade?	Muito Insatisfeito	8	25,0%
	Insatisfeito	6	18,8%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	13	40,6%
	Satisfeito	5	15,6%
	Muito Satisfeito	0	0,0%
(item19) Está satisfeito com o que pode esperar da vida?	Muito Insatisfeito	7	21,9%
	Insatisfeito	15	46,9%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	7	21,9%
	Satisfeito	3	9,4%
	Muito Satisfeito	0	0,0%
(item20) Como avalia o funcionamento dos seus sentidos (por exemplo, audição, visão, paladar, olfato, tato)?	Muito Mau	0	0,0%
	Mau	3	9,4%
	Nem Bom Nem Mau	8	25,0%
	Bom	16	50,0%
	Muito Bom	5	15,6%

(item21) Sente que tem alguém próximo com quem partilha a sua vida íntima?	Nada	12	37,5%
	Pouco	8	25,0%
	Nem Muito Nem Pouco	1	3,1%
	Muito	10	31,2%
	Muitíssimo	1	3,1%
(item22) Sente que tem amor na sua vida?	Nada	3	9,4%
	Pouco	9	28,1%
	Nem Muito Nem Pouco	5	15,6%
	Muito	15	46,9%
	Muitíssimo	0	0,0%
(item23) Tem oportunidade para amar alguém?	Nada	1	3,1%
	Pouco	7	21,9%
	Moderadamente	8	25,0%
	Bastante	11	34,4%
	Completamente	5	15,6%
(item24) Tem oportunidade para se sentir amado?	Nada	5	15,6%
	Pouco	7	21,9%
	Moderadamente	8	25,0%
	Bastante	9	28,1%
	Completamente	3	9,4%
(item25) Está satisfeito com as suas relações familiares?	Muito Insatisfeito	5	15,6%
	Insatisfeito	4	12,5%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	6	18,8%
	Satisfeito	12	37,5%
	Muito Satisfeito	5	15,6%
(item26) Está satisfeito com o apoio que recebe da sua família?	Muito Insatisfeito	6	18,8%
	Insatisfeito	4	12,5%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	6	18,8%
	Satisfeito	6	18,8%
	Muito Satisfeito	10	31,2%
(item27) Está satisfeito com o tempo que passa com os seus familiares?	Muito Insatisfeito	6	18,8%
	Insatisfeito	9	28,1%
	Nem Satisfeito Nem Insatisfeito	6	18,8%
	Satisfeito	10	31,2%
	Muito Satisfeito	1	3,1%
(item28) Sente que a sua família lhe dá valor?	Nada	0	0,0%
	Pouco	9	28,1%
	Nem Muito Nem Pouco	8	25,0%
	Muito	12	37,5%
	Muitíssimo	3	9,4%

Tabela A3 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-OLD, utilizando como *grouping variable* a variável “Género”

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks	Test Statistics	
Qualidade de vida geral e percepção geral de saúde	Masculino	10	16,75	167,50	Mann-Whitney U	107,500
	Feminino	22	16,39	360,50	Wilcoxon W	360,500
	Total	32			Z	-,104
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,917
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,920 ^b
D1 (Físico)	Masculino	10	16,35	163,50	Mann-Whitney U	108,500
	Feminino	22	16,57	364,50	Wilcoxon W	163,500
	Total	32			Z	-,061
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,951
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,952 ^b
D2 (Psicológico)	Masculino	10	15,35	153,50	Mann-Whitney U	98,500
	Feminino	22	17,02	374,50	Wilcoxon W	153,500
	Total	32			Z	-,470
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,639
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,646 ^b
D3 (Relações Sociais)	Masculino	10	17,95	179,50	Mann-Whitney U	95,500
	Feminino	22	15,84	348,50	Wilcoxon W	348,500
	Total	32			Z	-,598
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,550
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,562 ^b
D4 (Ambiente)	Masculino	10	16,90	169,00	Mann-Whitney U	106,000
	Feminino	22	16,32	359,00	Wilcoxon W	359,000
	Total	32			Z	-,164
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,870
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,889 ^b
Funcionamento Sensorial	Masculino	10	18,60	186,00	Mann-Whitney U	89,000
	Feminino	22	15,55	342,00	Wilcoxon W	342,000
	Total	32			Z	-,860
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,390
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,411 ^b
Autonomia	Masculino	10	17,75	177,50	Mann-Whitney U	97,500
	Feminino	22	15,93	350,50	Wilcoxon W	350,500
	Total	32			Z	-,512
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,609
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,617 ^b
Atividades Passadas Presentes e Futuras	Masculino	10	15,90	159,00	Mann-Whitney U	104,000
	Feminino	22	16,77	369,00	Wilcoxon W	159,000
	Total	32			Z	-,248
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,804
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,826 ^b
Participação Social	Masculino	10	18,25	182,50	Mann-Whitney U	92,500

	Feminino	22	15,70	345,50	Wilcoxon W	345,500
	Total	32			Z	-,718
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,473
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,483 ^b
Morte e Morrer	Masculino	10	17,70	177,00	Mann-Whitney U	98,000
	Feminino	22	15,95	351,00	Wilcoxon W	351,000
	Total	32			Z	-,495
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,621
Intimidade					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,646 ^b
	Masculino	10	20,10	201,00	Mann-Whitney U	74,000
	Feminino	22	14,86	327,00	Wilcoxon W	327,000
	Total	32			Z	-1,469
Família/Vida Familiar					Asymp. Sig. (2-tailed)	,142
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,151 ^b
	Masculino	10	18,75	187,50	Mann-Whitney U	87,500
	Feminino	22	15,48	340,50	Wilcoxon W	340,500
	Total	32			Z	-,924
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,355
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,366 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : Homens e Mulheres não têm o mesmo comportamento face a variável X_n .

H_0 : Homens e Mulheres têm o mesmo comportamento face a variável X_n .

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 em nenhuma das variáveis, já que as diferenças entre géneros não são estatisticamente significativas.

Tabela A4 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como *grouping variable* a variável “Estado Civil”

Ranks		N	Mean Rank	Test Statistics	
Qualidade de vida geral e percepção geral de saúde	Solteiro/a	9	16,94	Chi-Square df Asymp. Sig.	,218 3 ,975
	Casado/a / União de Facto	5	15,10		
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,75		
	Viúvo/a	14	16,36		
	Total	32			
D1 (Físico)	Solteiro/a	9	16,78	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,412 3 ,332
	Casado/a / União de Facto	5	13,70		
	Divorciado/a / Separado/a	4	24,13		
	Viúvo/a	14	15,14		
	Total	32			
D2 (Psicológico)	Solteiro/a	9	12,94	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,925 3 ,270
	Casado/a / União de Facto	5	15,90		
	Divorciado/a / Separado/a	4	24,00		
	Viúvo/a	14	16,86		
	Total	32			
D3 (Relações Sociais)	Solteiro/a	9	14,44	Chi-Square df Asymp. Sig.	,997 3 ,802
	Casado/a / União de Facto	5	19,40		
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,63		
	Viúvo/a	14	16,46		
	Total	32			
D4 (Ambiente)	Solteiro/a	9	13,33	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,973 3 ,396
	Casado/a / União de Facto	5	14,90		
	Divorciado/a / Separado/a	4	22,50		
	Viúvo/a	14	17,39		
	Total	32			
Funcionamento Sensorial	Solteiro/a	9	16,67	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,058 3 ,561
	Casado/a / União de Facto	5	18,70		
	Divorciado/a / Separado/a	4	21,13		
	Viúvo/a	14	14,29		
	Total	32			
Autonomia	Solteiro/a	9	15,22	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,691 3 ,442
	Casado/a / União de Facto	5	15,30		
	Divorciado/a / Separado/a	4	23,63		
	Viúvo/a	14	15,71		
	Total	32			
Atividades Passadas Presentes e Futuras	Solteiro/a	9	12,28	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,313 3 ,346
	Casado/a / União de Facto	5	17,60		
	Divorciado/a / Separado/a	4	15,00		
	Viúvo/a	14	19,25		
	Total	32			
Participação Social	Solteiro/a	9	16,22	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,316 3 ,345
	Casado/a / União de Facto	5	16,80		
	Divorciado/a / Separado/a	4	24,00		
	Viúvo/a	14	14,43		
	Total	32			
Morte e Morrer	Solteiro/a	9	16,33	Chi-Square df	2,239 3
	Casado/a / União de Facto	5	11,40		
	Divorciado/a / Separado/a	4	20,00		

	Viúvo/a	14	17,43	Asymp. Sig.	,524
	Total	32			
Intimidade	Solteiro/a	9	9,44		
	Casado/a / União de Facto	5	21,90	Chi-Square	11,433
	Divorciado/a / Separado/a	4	10,50	df	3
	Viúvo/a	14	20,82	Asymp. Sig.	,010
	Total	32			
Família/Vida Familiar	Solteiro/a	9	10,06		
	Casado/a / União de Facto	5	20,00	Chi-Square	12,678
	Divorciado/a / Separado/a	4	8,25	df	3
	Viúvo/a	14	21,75	Asymp. Sig.	,005
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos diversos estados civis.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos diversos estados civis.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, as facetas de *Intimidade* e *Família/Vida Familiar*) rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A5 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como *grouping variable* a variável “Idade”

Ranks		N	Mean Rank	Sum of Ranks	Test Statistics	
Qualidade de vida geral e percepção geral de saúde	60-79 anos	20	17.00	340.00	Mann-Whitney U	110.000
	=>80 anos	12	15.67	188.00	Wilcoxon W	188.000
	Total	32			Z	-.400
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.689
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.716 ^b
D1 (Físico)	60-79 anos	20	18.45	369.00	Mann-Whitney U	81.000
	=>80 anos	12	13.25	159.00	Wilcoxon W	159.000
	Total	32			Z	-1.523
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.128
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.136 ^b
D2 (Psicológico)	60-79 anos	20	16.73	334.50	Mann-Whitney U	115.500
	=>80 anos	12	16.13	193.50	Wilcoxon W	193.500
	Total	32			Z	-.176
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.860
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.863 ^b
D3 (Relações Sociais)	60-79 anos	20	16.20	324.00	Mann-Whitney U	114.000
	=>80 anos	12	17.00	204.00	Wilcoxon W	324.000
	Total	32			Z	-.237
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.813
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.833 ^b
D4 (Ambiente)	60-79 anos	20	15.10	302.00	Mann-Whitney U	92.000
	=>80 anos	12	18.83	226.00	Wilcoxon W	302.000
	Total	32			Z	-1.097
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.273
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.289 ^b
Funcionamento Sensorial	60-79 anos	20	19.60	392.00	Mann-Whitney U	58.000
	=>80 anos	12	11.33	136.00	Wilcoxon W	136.000
	Total	32			Z	-2.430
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.015
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.015 ^b
Autonomia	60-79 anos	20	16.95	339.00	Mann-Whitney U	111.000
	=>80 anos	12	15.75	189.00	Wilcoxon W	189.000
	Total	32			Z	-.353
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.724
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.744 ^b
Atividades Passadas Presentes e Futuras	60-79 anos	20	15.53	310.50	Mann-Whitney U	100.500

	=>80 anos	12	18.13	217.50	Wilcoxon W	310.500
	Total	32			Z	-.773
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.440
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.454 ^b
Participação Social	60-79 anos	20	17.15	343.00	Mann-Whitney U	107.000
	=>80 anos	12	15.42	185.00	Wilcoxon W	185.000
	Total	32			Z	-.511
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.609
Morte e Morrer					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.632 ^b
	60-79 anos	20	15.65	313.00	Mann-Whitney U	103.000
	=>80 anos	12	17.92	215.00	Wilcoxon W	313.000
	Total	32			Z	-.671
Relações Familiares					Asymp. Sig. (2-tailed)	.502
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.526 ^b
	60-79 anos	20	13.40	268.00	Mann-Whitney U	58.000
	=>80 anos	12	21.67	260.00	Wilcoxon W	268.000
Intimidade	Total	32			Z	.2.438
					Asymp. Sig. (2-tailed)	0.015
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.015 ^b
	Total	32	14.48	289.50	Mann-Whitney U	79.5000
	=>80 anos	12	19.88	238.50	Wilcoxon W	289.500
	Total	32			Z	-1.582
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.114
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.116 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas diversas escalas etárias.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas diversas escalas etárias.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, a faceta de *Funcionamento Sensorial e Família/Vida Familiar*) rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A6 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como *grouping variable* a variável “Unidade na ERPI”

Ranks		N	Mean Rank	Test Statistics	
Qualidade de vida geral e perceção geral de saúde	Autónomo	11	19.82	Chi-Square	4.129
	Intermédio	10	17.65	df	2
	Dependente	11	12.14	Asymp. Sig.	.127
	Total	32			
D1 (Físico)	Autónomo	11	23.14	Chi-Square	9.527
	Intermédio	10	15.25	df	2
	Dependente	11	11.00	Asymp. Sig.	.009
	Total	32			
D2 (Psicológico)	Autónomo	11	18.55	Chi-Square	.843
	Intermédio	10	15.85	df	2
	Dependente	11	15.05	Asymp. Sig.	.656
	Total	32			
D3 (Relações Sociais)	Autónomo	11	16.68	Chi-Square	.148
	Intermédio	10	17.20	df	2
	Dependente	11	15.68	Asymp. Sig.	.929
	Total	32			
D4 (Ambiente)	Autónomo	11	19.73	Chi-Square	2.184
	Intermédio	10	15.70	df	2
	Dependente	11	14.00	Asymp. Sig.	.335
	Total	32			
Funcionamento Sensorial	Autónomo	11	16.73	Chi-Square	.098
	Intermédio	10	15.75	df	2
	Dependente	11	16.95	Asymp. Sig.	.952
	Total	32			
Autonomia	Autónomo	11	20.05	Chi-Square	2.927
	Intermédio	10	16.15	df	2
	Dependente	11	13.27	Asymp. Sig.	.155
	Total	32			
Atividades Passadas Presentes e Futuras	Autónomo	11	19.55	Chi-Square	3.728
	Intermédio	10	12.00	df	2
	Dependente	11	17.55	Asymp. Sig.	.155
	Total	32			
Participação Social	Autónomo	11	21.91	Chi-Square	5.765
	Intermédio	10	13.05	df	2
	Dependente	11	14.23	Asymp. Sig.	.056
	Total	32			
Morte e Morrer	Autónomo	11	21.64	Chi-Square	5.439
	Intermédio	10	14.90	df	2
	Dependente	11	12.82	Asymp. Sig.	0.66
	Total	32			
Intimidade	Autónomo	11	13.91	Chi-Square	2.553
	Intermédio	10	15.45	df	2
	Dependente	11	20.05	Asymp. Sig.	.279
	Total	32			
Família/Vida Familiar	Autónomo	11	14.05	Chi-Square	2.379
	Intermédio	10	15.45	df	2
	Dependente	11	19.91	Asymp. Sig.	.304
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas unidades/setores na ERPI da MSMM-FDPIV.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas unidades/setores na ERPI da MSMM – FDPIV.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, o domínio *Físico*) rejeita-se a hipótese nula, o que revela que as diferenças entre os utentes afetos às diversas unidades/setores na ERPI da MSMM-FDPIV, diferenciadas por nível de autonomia, no que concerne aos resultados obtidos nos domínios e facetas WHOQOL, são estatisticamente significativas no domínio assinalado.

Tabela A7 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como *grouping variable* a variável “Tempo de Permanência”

Ranks		N	Mean Rank	Test Statistics	
Qualidade de vida geral e percepção geral de saúde	0-4 anos	15	15.50	Chi-Square	.747
	5-9 anos	10	16.20	df	2
	>= 10 anos	7	19.07	Asymp. Sig.	.688
	Total	32			
D1 (Físico)	0-4 anos	15	14.17	Chi-Square	3.370
	5-9 anos	10	16.15	df	2
	>= 10 anos	7	22.00	Asymp. Sig.	.185
	Total	32			
D2 (Psicológico)	0-4 anos	15	15.80	Chi-Square	3.041
	5-9 anos	10	13.90	df	2
	>= 10 anos	7	21.71	Asymp. Sig.	.219
	Total	32			
D3 (Relações Sociais)	0-4 anos	15	17.70	Chi-Square	.479
	5-9 anos	10	15.55	df	2
	>= 10 anos	7	15.29	Asymp. Sig.	.787
	Total	32			
D4 (Ambiente)	0-4 anos	15	15.73	Chi-Square	.760
	5-9 anos	10	15.75	df	2
	>= 10 anos	7	19.21	Asymp. Sig.	.684
	Total	32			
Funcionamento Sensorial	0-4 anos	15	15.97	Chi-Square	.238
	5-9 anos	10	16.25	df	2
	>= 10 anos	7	18.00	Asymp. Sig.	.888
	Total	32			
Autonomia	0-4 anos	15	16.43	Chi-Square	3.158
	5-9 anos	10	13.20	df	2
	>= 10 anos	7	21.36	Asymp. Sig.	.206
	Total	32			
Atividades Passadas Presentes e Futuras	0-4 anos		18.33	Chi-Square	1.199
	5-9 anos		14.35	df	2
	>= 10 anos	7	15.64	Asymp. Sig.	.549
	Total	32			
Participação Social	0-4 anos	15	17.33	Chi-Square	8.174
	5-9 anos	10	10.45	df	2
	>= 10 anos	7	23.36	Asymp. Sig.	.017
	Total	32			
Morte e Morrer	0-4 anos	15	15.73	Chi-Square	.203
	5-9 anos	10	17.00	df	2
	>= 10 anos	7	17.43	Asymp. Sig.	.903
	Total	32			
Intimidade	0-4 anos	15	19.43	Chi-Square	4.110
	5-9 anos	10	16.10	df	2
	>= 10 anos	7	10.79	Asymp. Sig.	.128
	Total	32			
Família/Vida Familiar	0-4 anos	15	20.87	Chi-Square	7.109
	5-9 anos	10	14.40	df	2
	>= 10 anos	7	10.14	Asymp. Sig.	.029
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas amostras da variável “Tempo de Permanência”.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas amostras da variável “Tempo de Permanência”.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, a faceta de *Participação Social e Família/Vida Familiar*) rejeita-se a hipótese nula, demonstrando que as diferenças entre os utentes institucionalizados no Equipamento há mais ou menos tempo, no que concerne aos resultados obtidos nas facetas WHOQOL assinaladas, são estatisticamente significativas.

Tabela A8 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como *grouping variable* a variável “Nível de Autonomia”

Ranks					
Nível de Autonomia		N	Mean Rank	Test Statistics	
Qualidade de vida geral e perceção geral de saúde	Autónomo/a	10	19,50	Chi-Square	3,142
	Parcialmente Dependente	9	17,83		
	Dependente	9	12,44	df	3
	Grande Dependente	4	15,13	Asymp. Sig.	,370
	Total	32			
D1 (Físico)	Autónomo/a	10	22,70	Chi-Square	7,964
	Parcialmente Dependente	9	16,67		
	Dependente	9	11,83	df	3
	Grande Dependente	4	11,13	Asymp. Sig.	,047
	Total	32			
D2 (Psicológico)	Autónomo/a	10	17,60	Chi-Square	1,959
	Parcialmente Dependente	9	13,94		
	Dependente	9	19,17	df	3
	Grande Dependente	4	13,50	Asymp. Sig.	,581
	Total	32			
D3 (Relações Sociais)	Autónomo/a	10	16,90	Chi-Square	3,082
	Parcialmente Dependente	9	14,89		
	Dependente	9	20,11	df	3
	Grande Dependente	4	11,00	Asymp. Sig.	,379
	Total	32			
D4 (Ambiente)	Autónomo/a	10	20,45	Chi-Square	3,834
	Parcialmente Dependente	9	12,72		
	Dependente	9	17,33	df	3
	Grande Dependente	4	13,25	Asymp. Sig.	,280
	Total	32			
Funcionamento Sensorial	Autónomo/a	10	16,55	Chi-Square	,114
	Parcialmente Dependente	9	17,00		
	Dependente	9	16,56	df	3
	Grande Dependente	4	15,13	Asymp. Sig.	,990
	Total	32			
Autonomia	Autónomo/a	10	20,65	Chi-Square	2,906
	Parcialmente Dependente	9	14,33		
	Dependente	9	14,67	df	3
	Grande Dependente	4	15,13	Asymp. Sig.	,406
	Total	32			
Atividades Passadas Presentes e Futuras	Autónomo/a	10	21,25	Chi-Square	6,567
	Parcialmente Dependente	9	12,17		
	Dependente	9	18,17	df	3
	Grande Dependente	4	10,63	Asymp. Sig.	,087
	Total	32			
Participação Social	Autónomo/a	10	21,50	Chi-Square	6,135
	Parcialmente Dependente	9	14,94		
	Dependente	9	16,06	df	3
	Grande Dependente	4	8,50	Asymp. Sig.	,105
	Total	32			
Morte e Morrer	Autónomo/a	10	17,70	Chi-Square	6,281
	Parcialmente Dependente	9	21,00		
	Dependente	9	14,56	df	3
	Grande Dependente	4	7,75	Asymp. Sig.	,099
	Total	32			

Intimidade	Autónomo/a	10	16,25	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,239 3 ,356
	Parcialmente Dependente	9	12,39		
	Dependente	9	18,94		
	Grande Dependente	4	20,88		
	Total	32			
Família/Vida Familiar	Autónomo/a	10	16,15	Chi-Square df Asymp. Sig.	,985 3 ,805
	Parcialmente Dependente	9	14,39		
	Dependente	9	17,83		
	Grande Dependente	4	19,13		
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos diversos níveis de autonomia.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos diversos níveis de autonomia.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, o domínio *Físico*) rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A9 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos domínios WHOQOL-Bref e facetas WHOQOL-Old, utilizando como *grouping variable* a variável “Nível de Autonomia” (Recodificada)

Ranks					
Nível de Autonomia		N	Mean Rank	Sum of Ranks	Test Statistics
Qualidade de vida geral e perceção geral de saúde	Autónomo/a	19	18.71	355.50	Mann-Whitney U 81.500
	Dependente	13	13.27	172.50	Wilcoxon W 172.500
	Total	32			Z -1.657
					Asymp. Sig. (2-tailed) .098
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .108 ^b
D1 (Físico)	Autónomo/a	19	19.84	377.00	Mann-Whitney U 60.000
	Dependente	13	11.62	151.00	Wilcoxon W 151.000
	Total	32			Z -2.445
					Asymp. Sig. (2-tailed) .015
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .014 ^b
D2 (Psicológico)	Autónomo/a	19	15.87	301.50	Mann-Whitney U 111.500
	Dependente	13	17.42	226.50	Wilcoxon W 301.500
	Total	32			Z -.462
					Asymp. Sig. (2-tailed) .644
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .650 ^b
D3 (Relações Sociais)	Autónomo/a	19	15.95	303.00	Mann-Whitney U 113.000
	Dependente	13	17.31	225.00	Wilcoxon W 303.000
	Total	32			Z -.409
					Asymp. Sig. (2-tailed) .683
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .705 ^b
D4 (Ambiente)	Autónomo/a	19	16.79	319.00	Mann-Whitney U 118.000
	Dependente	13	16.08	209.00	Wilcoxon W 209.000
	Total	32			Z -.212
					Asymp. Sig. (2-tailed) .832
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .850 ^b
Funcionamento Sensorial	Autónomo/a	19	16.76	318.50	Mann-Whitney U 118.500
	Dependente	13	16.12	209.50	Wilcoxon W 209.500
	Total	32			Z -.193
					Asymp. Sig. (2-tailed) .847
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .850 ^b
Autonomia	Autónomo/a	19	17.66	335.50	Mann-Whitney U 101.500
	Dependente	13	14.81	192.50	Wilcoxon W 192.500
	Total	32			Z -.850
					Asymp. Sig. (2-tailed) .395
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .404 ^b
Atividades Passadas Presentes e Futuras	Autónomo/a	19	16.95	322.00	Mann-Whitney U 115.000
	Dependente	13	15.85	206.00	Wilcoxon W 206.000
	Total	32			Z -.332
					Asymp. Sig. (2-tailed) .740
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .762 ^b
Participação Social	Autónomo/a	19	18.39	349.50	Mann-Whitney U 87.5000
	Dependente	13	13.73	178.50	Wilcoxon W 178.500
	Total	32			Z -1.395
					Asymp. Sig. (2-tailed) .163
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)] .170 ^b
Morte e Morrer	Autónomo/a	19	19.26	366.00	Mann-Whitney U 71.000
	Dependente	13	12.46	162.00	Wilcoxon W 162.000
	Total	32			Z -2.044
					Asymp. Sig. (2-tailed) .041

					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.045 ^b
Intimidade	Autónomo/a	19	14.42	274.00	Mann-Whitney U	84.000
	Dependente	13	19.54	254.00	Wilcoxon W	274.000
	Total	32			Z	-1.521
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.128
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.136 ^b
Família/Vida Familiar	Autónomo/a	19	15.32	291.00	Mann-Whitney U	101.000
	Dependente	13	18.23	237.00	Wilcoxon W	291.000
	Total	32			Z	-.872
					Asymp. Sig. (2-tailed)	.383
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	.404 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos diversos níveis de autonomia.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos diversos níveis de autonomia.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, o domínio *Físico* e a faceta *Morte e Morrer*) rejeita-se a hipótese nula.

Anexo X – Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes: Aplicação de testes estatísticos (tabelas de output geradas pelo IBM SPSS Statistics v.20)

Tabela A1 - Tabelas de frequências das respostas obtidas na aplicação do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)

			N	%
Instalações e Equipamentos	Estado de conservação das instalações	MI	0	0,0%
		I	3	9,4%
		I/S	8	25,0%
		S	20	62,5%
		MS	1	3,1%
	Limpeza das instalações	MI	0	0,0%
		I	6	18,8%
		I/S	9	28,1%
		S	16	50,0%
		MS	1	3,1%
	Arrumação das instalações	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	11	34,4%
		S	20	62,5%
		MS	1	3,1%
	Conforto das instalações	MI	0	0,0%
		I	1	3,1%
		I/S	11	34,4%
		S	19	59,4%
		MS	1	3,1%
	Acessibilidade e circulação nas instalações	MI	0	0,0%
		I	1	3,1%
		I/S	3	9,4%
		S	25	78,1%
		MS	3	9,4%
	Estado de conservação dos equipamentos	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	3,1%
		S	30	93,8%
		MS	1	3,1%
	Segurança dos transportes	MI	0	0,0%
		I	2	7,1%
		I/S	1	3,6%
		S	21	75,0%
		MS	4	14,3%
	Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	MI	0	0,0%
		I	1	3,8%
		I/S	4	15,4%
		S	21	80,8%
		MS	0	0,0%
Auxiliares de Ação Direta (AAD's)	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	3	9,4%
		I/S	9	28,1%
		S	15	46,9%
		MS	5	15,6%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MI	0	0,0%

		I	2	6,3%
		I/S	11	34,4%
		S	17	53,1%
		MS	2	6,3%
	Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais	MI	0	0,0%
		I	3	13,6%
		I/S	6	27,3%
		S	12	54,5%
		MS	1	4,5%
	Apoio na alimentação	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	5	55,6%
		S	4	44,4%
		MS	0	0,0%
	Cuidados com o vestuário pessoal	MI	0	0,0%
		I	9	31,0%
		I/S	9	31,0%
		S	10	34,5%
		MS	1	3,4%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	11	34,4%
		S	17	53,1%
		MS	4	12,5%
	Respeito pelas suas decisões	MI	0	0,0%
		I	1	3,1%
		I/S	10	31,3%
		S	17	53,1%
		MS	4	12,5%
Enfermeiros	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	22	68,8%
		MS	10	31,3%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	5	15,6%
		S	22	68,8%
		MS	5	15,6%
	Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	MI	0	0,0%
		I	1	3,1%
		I/S	1	3,1%
		S	20	62,5%
		MS	10	31,3%
	Frequência dos cuidados de enfermagem	MI	0	0,0%
		I	1	3,1%
		I/S	2	6,3%
		S	20	62,5%
		MS	9	28,1%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	2	6,3%
		S	20	62,5%

		MS	10	31,3%
		MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	16	50,0%
		S	13	40,6%
		MS	3	9,4%
		MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	6	18,8%
		S	19	59,4%
Médico(s)	Respeito pelas suas decisões	MS	7	21,9%
		MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	6	18,8%
		S	19	59,4%
	Simpatia dos colaboradores	MS	12	40,0%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,3%
		I/S	3	10,0%
		S	14	46,7%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MS	6	21,4%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,6%
		I/S	3	10,7%
		S	18	64,3%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MS	11	39,3%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,6%
		I/S	1	3,6%
		S	15	53,6%
	Modo como os cuidados médicos são prestados	MS	11	40,7%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,7%
		I/S	5	18,5%
		S	10	37,0%
	Frequência dos cuidados médicos	MS	8	29,6%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,7%
		I/S	4	14,8%
		S	14	51,9%
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	MS	3	11,1%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,7%
		I/S	12	44,4%
		S	11	40,7%
	Respeito pelas suas decisões	MS	5	19,2%
		MI	0	0,0%
		I	1	3,8%
		I/S	5	19,2%
		S	15	57,7%
Fisioterapia	Simpatia dos colaboradores	MS	14	87,5%
		MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	2	12,5%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MS	0	0,0%
		I	0	0,0%

Terapia Ocupacional		I/S	0	0,0%
		S	0	0,0%
		MS	9	100,0%
	Plano de tratamento/reabilitação	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	0	0,0%
		MS	8	100,0%
	Frequência das sessões de tratamento/reabilitação	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	2	25,0%
		MS	6	75,0%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	1	11,1%
		MS	8	88,9%
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	4	50,0%
		MS	4	50,0%
	Respeito pelas suas decisões	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	1	12,5%
		MS	7	87,5%
	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	4	19,0%
		MS	17	81,0%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	4	28,6%
		MS	10	71,4%
	Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	4	28,6%
		MS	10	71,4%
	Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	4	28,6%
		MS	10	71,4%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	3	21,4%
		MS	11	78,6%

	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
	Respeito pelas suas decisões	I/S	5	35,7%
		S	6	42,9%
		MS	3	21,4%
		MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	6	42,9%
		MS	8	57,1%
Educação Especial e Reabilitação (Psicomotricidade)	Simpatia dos Colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	3	18,8%
		MS	13	81,3%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	3	30,0%
		MS	7	70,0%
	Plano de atividades de educação especial e reabilitação	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	10,0%
		S	5	50,0%
		MS	4	40,0%
	Frequência das atividades de educação especial e reabilitação	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	6	60,0%
		MS	4	40,0%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	2	20,0%
		MS	8	80,0%
	Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	3	30,0%
		S	5	50,0%
		MS	2	20,0%
	Respeito pelas suas decisões	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	4	40,0%
		MS	6	60,0%
Animação Sociocultural	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	13	43,3%
		MS	17	56,7%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%

		S	8	53,3%
		MS	7	46,7%
	Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	MI	1	3,4%
		I	5	17,2%
		I/S	8	27,6%
		S	13	44,8%
		MS	2	6,9%
	Frequência das atividades	MI	0	0,0%
		I	2	8,3%
		I/S	4	16,7%
		S	16	66,7%
		MS	2	8,3%
	Diversidade das atividades disponibilizadas	MI	1	3,6%
		I	3	10,7%
		I/S	7	25,0%
		S	14	50,0%
		MS	3	10,7%
	Respeito pelas suas decisões	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	12	44,4%
		MS	15	55,6%
Serviço Social	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	10	32,3%
		MS	21	67,7%
	Disponibilidade sempre que precisa de apoio	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	3	9,4%
		S	10	31,3%
		MS	19	59,4%
	Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	10	31,3%
		MS	22	68,8%
	Respeito pelas suas decisões	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	3,1%
		S	8	25,0%
		MS	23	71,9%
Alimentação	Horário das refeições	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	2	6,3%
		S	25	78,1%
		MS	5	15,6%
	Qualidade das refeições	MI	11	34,4%
		I	5	15,6%
		I/S	9	28,1%
		S	6	18,8%
		MS	1	3,1%
	Quantidade das refeições	MI	3	9,4%

		I	4	12,5%
		I/S	3	9,4%
		S	21	65,6%
		MS	1	3,1%
	Diversidade das Ementas	MI	4	12,5%
		I	7	21,9%
		I/S	3	9,4%
		S	18	56,3%
		MS	0	0,0%
Lavandaria e Rouparia	Lavagem de vestuário	MI	6	19,4%
		I	7	22,6%
		I/S	4	12,9%
		S	14	45,2%
		MS	0	0,0%
	Frequência da muda de vestuário	MI	0	0,0%
		I	1	3,2%
		I/S	5	16,1%
		S	19	61,3%
		MS	6	19,4%
	Lavagem de lençóis e toalhas	MI	0	0,0%
		I	2	6,3%
		I/S	0	0,0%
		S	22	68,8%
		MS	8	25,0%
	Frequência da muda de lençóis e toalhas	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	3,1%
		S	22	68,8%
		MS	9	28,1%
Farmácia	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	3,8%
		S	17	65,4%
		MS	8	30,8%
	Acompanhamento técnico	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	2	6,7%
		S	21	70,0%
		MS	7	23,3%
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	MI	0	0,0%
		I	2	6,7%
		I/S	18	60,0%
		S	9	30,0%
		MS	1	3,3%
Tesouraria	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	4,2%
		S	16	66,7%
		MS	7	29,2%
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	2	8,7%
		S	18	78,3%

		MS	3	13,0%
Portaria	Simpatia dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	1	6,3%
		I/S	1	6,3%
		S	7	43,8%
		MS	7	43,8%
	Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa	MI	0	0,0%
		I	1	7,1%
		I/S	1	7,1%
		S	8	57,1%
		MS	4	28,6%
Geral	Apresentação e imagem dos colaboradores	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	5	16,1%
		S	19	61,3%
		MS	7	22,6%
	Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	2	6,25%
		S	2	6,25%
		MS	0	0,0%
		NS	20	62,5%
		NR	8	25,0%
		NA	0	0,0%
	Participação na elaboração do Plano Individual de Cuidados	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	1	3,1%
		S	0	0,0%
		MS	0	0,0%
		NS	0	0,0%
		NR	28	87,5%
		NA	3	9,4%
	Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	MI	0	0,0%
		I	0	0,0%
		I/S	0	0,0%
		S	17	85,0%
		MS	3	15,0%
	Tratamento e encaminhamento de reclamações	MI	0	0,0%
		I	3	13,6%
		I/S	11	50,0%
		S	8	36,4%
		MS	0	0,0%
	Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	MI	0	0,0%
		I	3	14,3%
		I/S	13	61,9%
		S	5	23,8%
		MS	0	0,0%
	Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	MI	0	0,0%
		I	2	6,5%
		I/S	5	16,1%
		S	21	67,7%
		MS	3	9,7%
VI	Horário das visitas	MI	0	0,0%

	I	3	11,1%
	I/S	7	25,9%
	S	15	55,6%
	MS	2	7,4%

Grau de satisfação geral com a Instituição	MI	0	0,0%
	I	0	0,0%
	I/S	9	28,1%
	S	20	62,5%
	MS	3	9,4%
Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?	Sim	6	18,8%
	Não	26	81,2%
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?	Sim	26	81,2%
	Não	6	18,8%

Nota:

No Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes, foram ainda apresentadas as opções de resposta «Não Sabe», «Não Responde» e «Não se Aplica» a todas as questões de resposta múltipla.

Todavia, é por regra considerar as opções de resposta supramencionadas como *respostas não válidas* (em inglês, *missing values*), sendo excluídas da análise estatística (Hill & Hill, 2002; Maroco, 2010).

Não obstante, e de modo a aprofundar a análise descritiva, estas opções foram exclusivamente incluídas na análise das questões de avaliação do grau de satisfação relativamente ao *desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados*, bem como de *participação na elaboração do Plano Individual de Cuidados*.

Tabela A2 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Género”

	Género	
	Masculino	Feminino
	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,73 ± 0,29	3,85 ± 0,40
AADS	3,71 ± 0,42	2,96 ± 0,60
Enfermeiros	3,99 ± 0,41	4,12 ± 0,50
Medicina	4,38 ± 0,73	3,94 ± 0,62
Fisioterapia	4,95 ± 0,08	4,77 ± 0,24
Terapia Ocupacional	4,69 ± 0,48	4,54 ± 0,40
Psicomotricidade	4,43 ± 0,61	4,50 ± 0,32
Animação Sociocultural	4,17 ± 0,24	4,27 ± 0,53
Serviço Social	4,55 ± 0,50	4,67 ± 0,50
Alimentação	3,03 ± 0,77	3,35 ± 0,79
Lavandaria	3,85 ± 0,56	4,23 ± 0,48
Farmácia	3,93 ± 0,52	3,96 ± 0,47
Tesouraria	4,31 ± 0,46	4,07 ± 0,46
Portaria	3,90 ± 1,14	4,33 ± 0,66
Instrumentos de Interação com a Organização	3,62 ± 0,40	3,19 ± 0,38

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Tabela A3 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Género”

Ranks					
Género		N	Mean Rank	Sum of Ranks	
Fatores Tangíveis	Masculino	5	10,40	52,00	Mann-Whitney U
	Feminino	18	12,44	224,00	Wilcoxon W
	Total	23			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
AADS	Masculino	5	6,50	32,50	Mann-Whitney U
	Feminino	4	3,13	12,50	Wilcoxon W
	Total	9			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Enfermeiros	Masculino	10	15,30	153,00	Mann-Whitney U
	Feminino	22	17,05	375,00	Wilcoxon W
	Total	32			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Medicina	Masculino	8	17,25	138,00	Mann-Whitney U
	Feminino	18	11,83	213,00	Wilcoxon W
	Total	26			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Fisioterapia	Masculino	3	5,67	17,00	Mann-Whitney U
	Feminino	5	3,80	19,00	Wilcoxon W
	Total	8			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Terapia Ocupacional	Masculino	5	9,00	45,00	Mann-Whitney U
	Feminino	9	6,67	60,00	Wilcoxon W
	Total	14			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Psicomotricidade	Masculino	2	5,50	11,00	Mann-Whitney U
	Feminino	8	5,50	44,00	Wilcoxon W
	Total	10			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Animação Sociocultural	Masculino	4	6,75	27,00	Mann-Whitney U
	Feminino	10	7,80	78,00	Wilcoxon W
	Total	14			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Serviço Social	Masculino	10	14,95	149,50	Mann-Whitney U
	Feminino	21	16,50	346,50	Wilcoxon W
	Total	31			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
Alimentação	Masculino	10	13,80	138,00	Mann-Whitney U
	Feminino	22	17,73	390,00	Wilcoxon W
	Total	32			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)

					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,287 ^b
Lavandaria	Masculino	9	12,83	115,50	Mann-Whitney U	70,500
	Feminino	22	17,30	380,50	Wilcoxon W	115,500
	Total	31			Z	-1,387
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,165
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,219 ^b
Farmácia	Masculino	9	12,56	113,00	Mann-Whitney U	68,000
	Feminino	16	13,25	212,00	Wilcoxon W	113,000
	Total	25			Z	-,233
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,815
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,846 ^b
Tesouraria	Masculino	8	13,75	110,00	Mann-Whitney U	46,000
	Feminino	15	11,07	166,00	Wilcoxon W	166,000
	Total	23			Z	-1,031
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,303
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,392 ^b
Portaria	Masculino	5	6,50	32,50	Mann-Whitney U	17,500
	Feminino	9	8,06	72,50	Wilcoxon W	32,500
	Total	14			Z	-,693
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,488
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,518 ^b
Instrumentos de Interação Organização	Masculino	7	9,36	65,50	Mann-Whitney U	11,500
	Feminino	7	5,64	39,50	Wilcoxon W	39,500
	Total	14			Z	-1,741
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,082
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,097 ^b
Horário das visitas	Masculino	10	13,95	139,50	Mann-Whitney U	84,500
	Feminino	17	14,03	238,50	Wilcoxon W	139,500
	Total	27			Z	-,028
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,978
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,980 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : Homens e Mulheres não têm o mesmo comportamento face a variável X_n .

H_0 : Homens e Mulheres têm o mesmo comportamento face a variável X_n .

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 em nenhuma das variáveis, já que as diferenças entre géneros não são estatisticamente significativas.

Tabela A4 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Género”

		N	Mean Rank	Sum of Ranks	Test Statistics	
Estado de conservação das instalações	Masculino	10	14,80	148,00	Mann-Whitney U	93,000
	Feminino	22	17,27	380,00	Wilcoxon W	148,000
	Total	32			Z	-,803
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,422
Limpeza das instalações	Masculino	10	15,00	150,00	Mann-Whitney U	95,000
	Feminino	22	17,18	378,00	Wilcoxon W	150,000
	Total	32			Z	-,663
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,508
Arrumação das instalações	Masculino	10	13,75	137,50	Mann-Whitney U	82,500
	Feminino	22	17,75	390,50	Wilcoxon W	137,500
	Total	32			Z	-1,321
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,186
Conforto das instalações	Masculino	10	16,00	160,00	Mann-Whitney U	105,000
	Feminino	22	16,73	368,00	Wilcoxon W	160,000
	Total	32			Z	-,235
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,815
Acessibilidade e circulação nas instalações	Masculino	10	14,00	140,00	Mann-Whitney U	85,000
	Feminino	22	17,64	388,00	Wilcoxon W	140,000
	Total	32			Z	-1,407
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,159
Estado de conservação dos equipamentos	Masculino	10	16,50	165,00	Mann-Whitney U	110,000
	Feminino	22	16,50	363,00	Wilcoxon W	363,000
	Total	32			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
Segurança dos transportes	Masculino	8	14,00	112,00	Mann-Whitney U	76,000
	Feminino	20	14,70	294,00	Wilcoxon W	112,000
	Total	28			Z	-,268
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,789
Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	Masculino	7	14,21	99,50	Mann-Whitney U	61,500
	Feminino	19	13,24	251,50	Wilcoxon W	251,500

	Total	26			Z	-,422
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,673
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,778 ^b
Simpatia dos colaboradores (AADS)	Masculino	10	18,80	188,00	Mann-Whitney U	87,000
	Feminino	22	15,45	340,00	Wilcoxon W	340,000
	Total	32			Z	-1,002
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,316
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,366 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (AADS)	Masculino	10	19,20	192,00	Mann-Whitney U	83,000
	Feminino	22	15,27	336,00	Wilcoxon W	336,000
	Total	32			Z	-1,220
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,223
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,287 ^b
Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais (AADS)	Masculino	8	13,25	106,00	Mann-Whitney U	42,000
	Feminino	14	10,50	147,00	Wilcoxon W	147,000
	Total	22			Z	-1,057
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,290
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,365 ^b
Apoio na alimentação (AADS)	Masculino	5	5,70	28,50	Mann-Whitney U	6,500
	Feminino	4	4,13	16,50	Wilcoxon W	16,500
	Total	9			Z	-,990
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,322
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,413 ^b
Cuidados com o vestuário pessoal (AADS)	Masculino	9	16,22	146,00	Mann-Whitney U	79,000
	Feminino	20	14,45	289,00	Wilcoxon W	289,000
	Total	29			Z	-,547
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,585
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,627 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (AADS)	Masculino	10	18,60	186,00	Mann-Whitney U	89,000
	Feminino	22	15,55	342,00	Wilcoxon W	342,000
	Total	32			Z	-,950
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,342
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,411 ^b
Respeito pelas suas decisões (AADS)	Masculino	10	18,65	186,50	Mann-Whitney U	88,500
	Feminino	22	15,52	341,50	Wilcoxon W	341,500
	Total	32			Z	-,966
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,334
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,388 ^b
Simpatia dos colaboradores	Masculino	10	14,70	147,00	Mann-Whitney U	92,000

(Enfermeiros)	Feminino	22	17,32	381,00	Wilcoxon W	147,000
	Total	32			Z	-,911
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,362
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,483 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Enfermeiros)	Masculino	10	12,45	124,50	Mann-Whitney U	69,500
	Feminino	22	18,34	403,50	Wilcoxon W	124,500
	Total	32			Z	-2,014
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,044
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,100 ^b
Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	Masculino	10	14,45	144,50	Mann-Whitney U	89,500
	Feminino	22	17,43	383,50	Wilcoxon W	144,500
	Total	32			Z	-,978
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,328
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,411 ^b
Frequência dos cuidados de enfermagem	Masculino	10	15,30	153,00	Mann-Whitney U	98,000
	Feminino	22	17,05	375,00	Wilcoxon W	153,000
	Total	32			Z	-,569
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,569
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,646 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Enfermeiros)	Masculino	10	14,40	144,00	Mann-Whitney U	89,000
	Feminino	22	17,45	384,00	Wilcoxon W	144,000
	Total	32			Z	-1,002
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,316
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,411 ^b
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Enfermeiros)	Masculino	10	17,20	172,00	Mann-Whitney U	103,000
	Feminino	22	16,18	356,00	Wilcoxon W	356,000
	Total	32			Z	-,317
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,752
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,795 ^b
Respeito pelas suas decisões (Enfermeiros)	Masculino	10	17,35	173,50	Mann-Whitney U	101,500
	Feminino	22	16,11	354,50	Wilcoxon W	354,500
	Total	32			Z	-,393
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,695
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,734 ^b
Simpatia dos colaboradores (Médicos)	Masculino	8	18,56	148,50	Mann-Whitney U	63,500
	Feminino	22	14,39	316,50	Wilcoxon W	316,500
	Total	30			Z	-1,258
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,208
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,256 ^b

Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Médicos)	Masculino	8	18,19	145,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	50,500
	Feminino	20	13,03	260,50		260,500
	Total	28				-1,763
						,078
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Médicos)	Masculino	8	17,13	137,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	59,000
	Feminino	20	13,45	269,00		269,000
	Total	28				-1,204
						,229
Modo como os cuidados médicos são prestados	Masculino	8	17,13	137,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	51,000
	Feminino	19	12,68	241,00		241,000
	Total	27				-1,418
						,156
Frequência dos cuidados médicos	Masculino	8	16,88	135,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	53,000
	Feminino	19	12,79	243,00		243,000
	Total	27				-1,339
						,181
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Médicos)	Masculino	8	18,75	150,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	38,000
	Feminino	19	12,00	228,00		228,000
	Total	27				-2,196
						,028
Respeito pelas suas decisões (Médicos)	Masculino	8	16,50	132,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	48,000
	Feminino	18	12,17	219,00		219,000
	Total	26				-1,496
						,135
Simpatia dos colaboradores (Fisioterapia)	Masculino	4	9,50	38,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	20,000
	Feminino	12	8,17	98,00		98,000
	Total	16				-,845
						,398
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Fisioterapia)	Masculino	3	5,00	15,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed)	9,000
	Feminino	6	5,00	30,00		30,000
	Total	9				0,000
						1,000

					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Plano de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Masculino	3	4,50	13,50	Mann-Whitney U	7,500
	Feminino	5	4,50	22,50	Wilcoxon W	22,500
	Total	8			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Frequência das sessões de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Masculino	3	5,50	16,50	Mann-Whitney U	4,500
	Feminino	5	3,90	19,50	Wilcoxon W	19,500
	Total	8			Z	-1,183
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,237
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,393 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Fisioterapia)	Masculino	3	5,50	16,50	Mann-Whitney U	7,500
	Feminino	6	4,75	28,50	Wilcoxon W	28,500
	Total	9			Z	-,707
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,480
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,714 ^b
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Fisioterapia)	Masculino	3	5,17	15,50	Mann-Whitney U	5,500
	Feminino	5	4,10	20,50	Wilcoxon W	20,500
	Total	8			Z	-,683
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,495
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,571 ^b
Respeito pelas suas decisões (Fisioterapia)	Masculino	3	5,00	15,00	Mann-Whitney U	6,000
	Feminino	5	4,20	21,00	Wilcoxon W	21,000
	Total	8			Z	-,775
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,439
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,786 ^b
Simpatia dos colaboradores (Terapia Ocupacional)	Masculino	6	11,25	67,50	Mann-Whitney U	43,500
	Feminino	15	10,90	163,50	Wilcoxon W	163,500
	Total	21			Z	-,171
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,864
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,910 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Terapia Ocupacional)	Masculino	5	6,70	33,50	Mann-Whitney U	18,500
	Feminino	9	7,94	71,50	Wilcoxon W	33,500
	Total	14			Z	-,680
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,497
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,606 ^b
Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Masculino	5	8,10	40,50	Mann-Whitney U	19,500
	Feminino	9	7,17	64,50	Wilcoxon W	64,500
	Total	14			Z	-,510
					Asymp. Sig. (2-	,610

					tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,699 ^b
Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Masculino	5	8,10	40,50	Mann-Whitney U	19,500
	Feminino	9	7,17	64,50	Wilcoxon W	64,500
	Total	14			Z	-,510
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,610
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,699 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Terapia Ocupacional)	Masculino	5	7,60	38,00	Mann-Whitney U	22,000
	Feminino	9	7,44	67,00	Wilcoxon W	67,000
	Total	14			Z	-,094
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,925
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Terapia Ocupacional)	Masculino	5	9,20	46,00	Mann-Whitney U	14,000
	Feminino	9	6,56	59,00	Wilcoxon W	59,000
	Total	14			Z	-1,215
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,224
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,298 ^b
Respeito pelas suas decisões (Terapia Ocupacional)	Masculino	5	9,10	45,50	Mann-Whitney U	14,500
	Feminino	9	6,61	59,50	Wilcoxon W	59,500
	Total	14			Z	-1,241
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,215
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,298 ^b
Simpatia dos Colaboradores (Psicomotricidade)	Masculino	5	8,40	42,00	Mann-Whitney U	27,000
	Feminino	11	8,55	94,00	Wilcoxon W	42,000
	Total	16			Z	-,084
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,933
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Psicomotricidade)	Masculino	2	4,50	9,00	Mann-Whitney U	6,000
	Feminino	8	5,75	46,00	Wilcoxon W	9,000
	Total	10			Z	-,655
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,513
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,711 ^b
Plano de atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Masculino	2	6,25	12,50	Mann-Whitney U	6,500
	Feminino	8	5,31	42,50	Wilcoxon W	42,500
	Total	10			Z	-,433
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,665
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,711 ^b
Frequência das atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Masculino	2	6,00	12,00	Mann-Whitney U	7,000
	Feminino	8	5,38	43,00	Wilcoxon W	43,000
	Total	10			Z	-,306

					Asymp. Sig. (2-tailed)	,759
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,889 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Psicomotricidade)	Masculino	2	4,00	8,00	Mann-Whitney U	5,000
	Feminino	8	5,88	47,00	Wilcoxon W	8,000
	Total	10			Z	-1,125
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,261
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,533 ^b
Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa (Psicomotricidade)	Masculino	2	6,00	12,00	Mann-Whitney U	7,000
	Feminino	8	5,38	43,00	Wilcoxon W	43,000
	Total	10			Z	-,283
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,777
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,889 ^b
Respeito pelas suas decisões (Psicomotricidade)	Masculino	2	5,00	10,00	Mann-Whitney U	7,000
	Feminino	8	5,63	45,00	Wilcoxon W	10,000
	Total	10			Z	-,306
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,759
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,889 ^b
Simpatia dos colaboradores (Animação Sociocultural)	Masculino	8	14,50	116,00	Mann-Whitney U	80,000
	Feminino	22	15,86	349,00	Wilcoxon W	116,000
	Total	30			Z	-,437
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,662
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,730 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Animação Sociocultural)	Masculino	4	8,25	33,00	Mann-Whitney U	21,000
	Feminino	11	7,91	87,00	Wilcoxon W	87,000
	Total	15			Z	-,151
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,880
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,949 ^b
Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	Masculino	8	13,63	109,00	Mann-Whitney U	73,000
	Feminino	21	15,52	326,00	Wilcoxon W	109,000
	Total	29			Z	-,571
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,568
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,615 ^b
Frequência das atividades (Animação Sociocultural)	Masculino	8	8,75	70,00	Mann-Whitney U	34,000
	Feminino	16	14,38	230,00	Wilcoxon W	70,000
	Total	24			Z	-2,197
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,028
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,070 ^b
Diversidade das atividades disponibilizadas (Animação)	Masculino	8	12,63	101,00	Mann-Whitney U	65,000
	Feminino	20	15,25	305,00	Wilcoxon W	101,000

Sociocultural)	Total	28			Z	-,824
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,410
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,469 ^b
Respeito pelas suas decisões (Animação Sociocultural)	Masculino	8	13,25	106,00	Mann-Whitney U	70,000
	Feminino	19	14,32	272,00	Wilcoxon W	106,000
	Total	27			Z	-,370
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,711
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,775 ^b
Simpatia dos colaboradores (Serviço Social)	Masculino	10	14,80	148,00	Mann-Whitney U	93,000
	Feminino	21	16,57	348,00	Wilcoxon W	148,000
	Total	31			Z	-,626
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,531
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,633 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Serviço Social)	Masculino	10	15,10	151,00	Mann-Whitney U	96,000
	Feminino	2	17,14	377,00	Wilcoxon W	151,000
	Total	32			Z	-,653
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,514
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,589 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Serviço Social)	Masculino	10	15,10	151,00	Mann-Whitney U	96,000
	Feminino	22	17,14	377,00	Wilcoxon W	151,000
	Total	32			Z	-,709
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,479
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,589 ^b
Respeito pelas suas decisões (Serviço Social)	Masculino	10	14,80	148,00	Mann-Whitney U	93,000
	Feminino	22	17,27	380,00	Wilcoxon W	148,000
	Total	32			Z	-,882
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,378
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,509 ^b
Horário das refeições	Masculino	10	18,00	180,00	Mann-Whitney U	95,000
	Feminino	22	15,82	348,00	Wilcoxon W	348,000
	Total	32			Z	-,846
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,398
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,562 ^b
Qualidade das refeições	Masculino	10	15,15	151,50	Mann-Whitney U	96,500
	Feminino	22	17,11	376,50	Wilcoxon W	151,500
	Total	32			Z	-,570
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,569
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,589 ^b
Quantidade das refeições	Masculino	10	12,90	129,00	Mann-Whitney U	74,000

	Feminino	22	18,14	399,00	Wilcoxon W	129,000
	Total	32			Z	-1,732
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,083
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,151 ^b
Diversidade das Ementas	Masculino	10	14,15	141,50	Mann-Whitney U	86,500
	Feminino	22	17,57	386,50	Wilcoxon W	141,500
	Total	32			Z	-1,062
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,288
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,345 ^b
Lavagem de vestuário	Masculino	10	15,70	157,00	Mann-Whitney U	102,000
	Feminino	21	16,14	339,00	Wilcoxon W	157,000
	Total	31			Z	-,135
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,893
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,917 ^b
Frequência da muda de vestuário	Masculino	9	13,00	117,00	Mann-Whitney U	72,000
	Feminino	22	17,23	379,00	Wilcoxon W	117,000
	Total	31			Z	-1,349
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,177
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,254 ^b
Lavagem de lençóis e toalhas	Masculino	10	13,80	138,00	Mann-Whitney U	83,000
	Feminino	22	17,73	390,00	Wilcoxon W	138,000
	Total	32			Z	-1,351
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,177
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,287 ^b
Frequência da muda de lençóis e toalhas	Masculino	10	12,90	129,00	Mann-Whitney U	74,000
	Feminino	22	18,14	399,00	Wilcoxon W	129,000
	Total	32			Z	-1,811
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,070
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,151 ^b
Simpatia dos colaboradores (Farmácia)	Masculino	9	14,17	127,50	Mann-Whitney U	70,500
	Feminino	17	13,15	223,50	Wilcoxon W	223,500
	Total	26			Z	-,389
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,698
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,751 ^b
Acompanhamento técnico (Farmácia)	Masculino	10	13,25	132,50	Mann-Whitney U	77,500
	Feminino	20	16,63	332,50	Wilcoxon W	132,500
	Total	30			Z	-1,233
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,218
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,328 ^b

Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Farmácia)	Masculino	9	16,94	152,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	81,500
	Feminino	21	14,88	312,50		312,500
	Total	30				-,676
						,499
Simpatia dos colaboradores (Tesouraria)	Masculino	8	13,81	110,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	53,500
	Feminino	16	11,84	189,50		189,500
	Total	24				-,780
						,436
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Tesouraria)	Masculino	8	14,13	113,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	43,000
	Feminino	15	10,87	163,00		163,000
	Total	23				-1,524
						,128
Simpatia dos colaboradores (Portaria)	Masculino	6	7,50	45,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	24,000
	Feminino	10	9,10	91,00		45,000
	Total	16				-,712
						,476
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Portaria)	Masculino	5	6,60	33,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	18,000
	Feminino	9	8,00	72,00		33,000
	Total	14				-,674
						,501
Apresentação e imagem dos colaboradores	Masculino	9	16,44	148,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	95,000
	Feminino	22	15,82	348,00		348,000
	Total	31				-,200
						,841
Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	Masculino	2	2,50	5,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	2,000
	Feminino	2	2,50	5,00		5,000
	Total	4				0,000
						1,000
Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	Masculino	7	10,43	73,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	45,000
	Feminino	13	10,54	137,00		73,000
	Total	20				-,064
						,949
						1,000 ^b

					tailed Sig.)]	
Tratamento e encaminhamento de reclamações	Masculino	7	13,07	91,50	Mann-Whitney U	41,500
	Feminino	15	10,77	161,50	Wilcoxon W	161,500
	Total	22			Z	-,853
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,394
Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	Masculino	7	12,71	89,00	Mann-Whitney U	37,000
	Feminino	14	10,14	142,00	Wilcoxon W	142,000
	Total	21			Z	-1,035
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,301
Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	Masculino	2	16,56	149,00	Mann-Whitney U	94,000
	Feminino	22	15,77	347,00	Wilcoxon W	347,000
	Total	31			Z	-,263
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,793
Horário das visitas	Masculino	10	13,95	139,50	Mann-Whitney U	84,500
	Feminino	17	14,03	238,50	Wilcoxon W	139,500
	Total	27			Z	-,028
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,978
Grau de satisfação geral com a Instituição	Masculino	10	16,30	163,00	Mann-Whitney U	108,000
	Feminino	22	16,59	365,00	Wilcoxon W	163,000
	Total	32			Z	-,095
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,924
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,952 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas questões assinaladas a cinzento rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A5 - Tabelas descritivas das respostas obtidas na aplicação do Questionário de Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Estado Civil”

	Estado Civil			
	Solteiro/a	Casado/a / União de Facto	Divorciado/a / Separado/a	Viúvo/a
	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,78 ± 0,60	3,67 ± 0,29	3,93 ± 0,06	3,90 ± 0,15
AADS	3,32 ± 0,70			3,43 ± 0,61
Enfermeiros	4,11 ± 0,47	4,26 ± 0,62	3,89 ± 0,14	4,05 ± 0,50
Medicina	3,73 ± 0,81	4,86 ± 0,14	4,11 ± 0,54	4,09 ± 0,54
Fisioterapia		4,95 ± 0,08		4,77 ± 0,24
Terapia Ocupacional	4,52 ± 0,59	4,86 ± 0,14	4,71 ± 0,00	4,49 ± 0,44
Psicomotricidade	4,71 ± 0,40	4,79 ± 0,10	3,86 ± 0,00	4,40 ± 0,23
Animação Sociocultural	4,61 ± 0,25	4,17 ± 0,29	4,11 ± 0,42	4,13 ± 0,62
Serviço Social	4,58 ± 0,64	4,75 ± 0,50	4,69 ± 0,47	4,61 ± 0,44
Alimentação	3,42 ± 1,11	2,75 ± 0,59	3,13 ± 0,83	3,36 ± 0,57
Lavandaria	4,04 ± 0,70	4,13 ± 0,30	4,00 ± 0,00	4,19 ± 0,53
Farmácia	3,76 ± 0,53	3,93 ± 0,72	3,83 ± 0,24	4,09 ± 0,34
Tesouraria	3,94 ± 0,50	4,50 ± 0,58	4,25 ± 0,50	4,14 ± 0,24
Portaria	3,50 ± 1,29	4,00 ± 0,00	4,67 ± 0,29	4,50 ± 0,50
Instrumentos de Interação com a Organização	3,33 ± 0,67	3,50 ± 0,43	3,33 ± 0,00	3,40 ± 0,49

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Tabela A6 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Estado Civil

Ranks		N	Mean Rank		
Fatores Tangíveis	Solteiro	8	10,81	Chi-Square	2,663
	Casado / União de Facto	4	8,38		
	Divorciado/ Separado	3	14,83		
	Viúvo	8	13,94	df	3
	Total	23			
AADS	Solteiro	4	5,00	Asymp. Sig.	,447
	Viúvo	5	5,00		
	Total	9		Chi-Square	0,000
Enfermeiros	Solteiro	9	16,78	df	1
	Casado/ União de Facto	5	20,00		
	Divorciado/ Separado	4	13,88		
	Viúvo	14	15,82	Asymp. Sig.	1,000
	Total	32			
Medicina	Solteiro	8	10,25	Chi-Square	1,122
	Casado / União de Facto	3	23,50		
	Divorciado / Separado	4	12,25		
	Viúvo	11	13,59	df	3
	Total	26			
Fisioterapia	Solteiro	8	10,25	Asymp. Sig.	,079
	Viúvo	5	3,80		
	Total	8		Chi-Square	6,793
Terapia Ocupacional	Solteiro	3	7,17	df	3
	Casado / União de Facto	3	10,17		
	Divorciado / Separado	1	7,00		
	Viúvo	7	6,57	Asymp. Sig.	,638
	Total	14			
Psicomotricidade	Solteiro	2	7,00	Chi-Square	5,265
	Casado / União de Facto	2	8,50		
	Divorciado / Separado	1	1,00		
	Viúvo	5	4,60	df	3
	Total	10			
Animação Sociocultural	Solteiro	3	11,00	Asymp. Sig.	,153
	Casado/ União de Facto	3	6,67		
	Divorciado	3	6,50		
	Viúvo	5	6,50	Chi-Square	2,730
	Total	14			
Serviço Social	Solteiro	9	16,33	df	3
	Casado/ União	4	18,75		
				Asymp. Sig.	,435
				Chi-Square	,699

	de Facto				
	Divorciado/	4	16,25	df	3
	Separado				
	Viúvo	14	14,93	Asymp. Sig.	,873
	Total	31			
Alimentação	Solteiro	9	20,06		
	Casado / União	5	10,40	Chi-Square	3,567
	de Facto				
	Divorciado /	4	15,25	df	3
	Separado				
	Viúvo	14	16,75	Asymp. Sig.	,312
	Total	32			
Lavandaria	Solteiro	9	15,06		
	Casado/ União	5	16,70	Chi-Square	,358
	de Facto				
	Divorciado /	3	14,50	df	3
	Separado				
	Viúvo	14	16,68	Asymp. Sig.	,949
	Total	31			
Farmácia	Solteiro	7	10,14		
	Casado/ União	5	12,50	Chi-Square	2,643
	de Facto				
	Divorciado /	2	10,75	df	3
	Separado				
	Viúvo	11	15,45	Asymp. Sig.	,450
	Total	25			
Tesouraria	Solteiro	8	9,75		
	Casado/ União	4	15,75	Chi-Square	2,783
	de Facto				
	Divorciado /	4	12,63	df	3
	Separado				
	Viúvo	7	12,07	Asymp. Sig.	,426
	Total	23			
Portaria	Solteiro	4	5,13		
	Casado/ União	2	5,00	Chi-Square	4,005
	de Facto				
	Divorciado /	3	10,17	df	3
	Separado				
	Viúvo	5	8,80	Asymp. Sig.	,261
	Total	14			
Instrumentos de Interação com a Organização	Solteiro	3	7,00		
	Casado/ União	4	8,25	Chi-Square	
	de Facto				
	Divorciado/	2	6,50	df	3
	Separado				
	Viúvo	5	7,60	Asymp. Sig.	,957
	Total	14			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos diversos estados civis.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos diversos estados civis.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 em nenhuma das variáveis, já que as diferenças entre utentes de diferentes estados civis não são estatisticamente significativas.

Tabela A7 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Estado Civil”

		N	Mean Rank	Test Statistics	
Estado de conservação das instalações	Solteiro/a	9	17,39	Chi-Square df Asymp. Sig.	4,052 3,000 0,256
	Casado/a / União de Facto	5	10,90		
	Divorciado/a / Separado/a	4	21,50		
	Viúvo/a	14	16,50		
	Total	32			
Limpeza das instalações	Solteiro/a	9	18,61	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,045 3,000 0,385
	Casado/a / União de Facto	5	10,50		
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,25		
	Viúvo/a	14	17,07		
	Total	32			
Arrumação das instalações	Solteiro/a	9	19,22	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,670 3,000 0,445
	Casado/a / União de Facto	5	12,20		
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,63		
	Viúvo/a	14	15,96		
	Total	32			
Conforto das instalações	Solteiro/a	9	17,44	Chi-Square df Asymp. Sig.	4,668 3,000 0,198
	Casado/a / União de Facto	5	10,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	14,50		
	Viúvo/a	14	18,79		
	Total	32	18,79		
Acessibilidade e circulação nas instalações	Solteiro/a	9	18,33	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,393 3,000 0,707
	Casado/a / União de Facto	5	17,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,00		

	Viúvo/a	14	15,00		
	Total	32			
Estado de conservação dos equipamentos	Solteiro/a	9	16,50	Chi-Square df	0,000 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	16,50		
	Divorciado/a / Separado/a	4	16,50	Asymp. Sig.	1,000
	Viúvo/a	14	16,50		
	Total	32			
Segurança dos transportes	Solteiro/a	8	14,00	Chi-Square df	0,240 3,000
	Casado/a / União de Facto	4	14,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	14,00	Asymp. Sig.	0,971
	Viúvo/a	12	15,17		
	Total	28			
Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	Solteiro/a	9	14,61	Chi-Square df	4,537 3,000
	Casado/a / União de Facto	4	12,88		
	Divorciado/a / Separado/a	3	7,67	Asymp. Sig.	0,209
	Viúvo/a	10	14,50		
	Total	26			
Simpatia dos colaboradores (AADS)	Solteiro/a	9	15,56	Chi-Square df	2,502 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	22,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,00	Asymp. Sig.	0,475
	Viúvo/a	14	15,00		
	Total	32			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (AADS)	Solteiro/a	9	19,44	Chi-Square df	4,141 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	19,20		
	Divorciado/a / Separado/a	4	18,50	Asymp. Sig.	0,247
	Viúvo/a	14	13,07		
	Total	32			
Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais (AADS)	Solteiro/a	6	11,75	Chi-Square df	2,306 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	15,50		
	Divorciado/a / Separado/a	1	6,50	Asymp. Sig.	0,511
	Viúvo/a	12	10,79		
	Total	22			
Apoio na alimentação (AADS)	Solteiro/a	4	5,25	Chi-Square df	0,080 1,000
	Viúvo/a	5	4,80		
	Total	9		Asymp. Sig.	0,777
Cuidados com o vestuário pessoal (AADS)	Solteiro/a	7	12,86	Chi-Square df	3,536 3,000
	Casado/a / União de Facto	4	9,50		
	Divorciado/a / Separado/a	4	16,50	Asymp. Sig.	0,316
	Viúvo/a	14	17,21		
	Total	29			

Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (AADS)	Solteiro/a	9	16,11	Chi-Square df	4,401 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	22,10		
	Divorciado/a / Separado/a	4	20,00		
	Viúvo/a	14	13,75		
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (AADS)	Solteiro/a	9	16,33	Chi-Square df	4,488 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	22,10		
	Divorciado/a / Separado/a	4	20,00		
	Viúvo/a	14	13,61		
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Enfermeiros)	Solteiro/a	9	16,83	Chi-Square df	3,688 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	21,10		
	Divorciado/a / Separado/a	4	11,50		
	Viúvo/a	14	16,07		
	Total	32			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Enfermeiros)	Solteiro/a	9	18,00	Chi-Square df	0,964 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	13,80		
	Divorciado/a / Separado/a	4	16,50		
	Viúvo/a	14	16,50		
	Total	32			
Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	Solteiro/a	9	17,50	Chi-Square df	1,864 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	19,40		
	Divorciado/a / Separado/a	4	12,50		
	Viúvo/a	14	15,96		
	Total	32			
Frequência dos cuidados de enfermagem	Solteiro/a	9	18,33	Chi-Square df	1,116 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	17,10		
	Divorciado/a / Separado/a	4	13,50		
	Viúvo/a	14	15,96		
	Total	32			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Enfermeiros)	Solteiro/a	9	17,50	Chi-Square df	1,811 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	19,30		
	Divorciado/a / Separado/a	4	12,50		
	Viúvo/a	14	16,00		
	Total	32			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Enfermeiros)	Solteiro/a	9	14,22	Chi-Square df	1,205 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	18,80		
	Divorciado/a / Separado/a	4	15,75		
	Viúvo/a	14	17,36		
	Total	32			

	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (Enfermeiros)	Solteiro/a	9	14,72	Chi-Square df	5,137 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	23,80		
	Divorciado/a / Separado/a	4	12,88	Asymp. Sig.	0,162
	Viúvo/a	14	16,07		
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Médicos)	Solteiro/a	8	13,44	Chi-Square df	6,033 3,000
	Casado/a / União de Facto	4	245,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	15,88	Asymp. Sig.	0,110
	Viúvo/a	14	14,00		
	Total	30			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Médicos)	Solteiro/a	8	12,13	Chi-Square df	4,404 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	21,50		
	Divorciado/a / Separado/a	4	16,50	Asymp. Sig.	0,221
	Viúvo/a	13	13,73		
	Total	28			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Médicos)	Solteiro/a	8	12,13	Chi-Square df	5,525 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	23,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	16,50	Asymp. Sig.	0,137
	Viúvo/a	13	13,38		
	Total	28			
Modo como os cuidados médicos são prestados	Solteiro/a	8	11,88	Chi-Square df	4,354 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	22,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	14,88	Asymp. Sig.	0,226
	Viúvo/a	12	13,13		
	Total	27			
Frequência dos cuidados médicos	Solteiro/a	8	12,69	Chi-Square df	4,270 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	19,83		
	Divorciado/a / Separado/a	4	18,00	Asymp. Sig.	0,234
	Viúvo/a	12			
	Total	27			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Médicos)	Solteiro/a	8	11,00	Chi-Square df	7,753 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	23,67		
	Divorciado/a / Separado/a	4	10,38	Asymp. Sig.	0,051
	Viúvo/a	12	14,79		
	Total	27			
Respeito pelas suas decisões (Médicos)	Solteiro/a	8	8,63	Chi-Square df	12,015 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	24,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	11,50	Asymp. Sig.	0,007

	Viúvo/a	11	14,91		
	Total	26			
Simpatia dos colaboradores (Fisioterapia)	Solteiro/a	4	9,50	Chi-Square	7,653
	Casado/a / União de Facto	4	9,50		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	1	1,50	Asymp. Sig.	0,054
	Viúvo/a	7	8,36		
	Total	16			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Fisioterapia)	Casado/a / União de Facto	3	5,00	Chi-Square	0,000
	Viúvo/a	6	5,00		1,000
	Total	9		Asymp. Sig.	1,000
Plano de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Casado/a / União de Facto	3	4,50	Chi-Square	0,000
	Viúvo/a	5	4,50		1,000
	Total	8		Asymp. Sig.	1,000
Frequência das sessões de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Casado/a / União de Facto	3	5,50	Chi-Square	1,400
	Viúvo/a	5	3,90		1,000
	Total	8		Asymp. Sig.	0,237
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Fisioterapia)	Casado/a / União de Facto	3	5,50	Chi-Square	0,500
	Viúvo/a	6	4,75		1,000
	Total	9		Asymp. Sig.	0,480
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Fisioterapia)	Casado/a / União de Facto	3	5,17	Chi-Square	0,467
	Viúvo/a	5	4,10		1,000
	Total	8		Asymp. Sig.	0,495
Respeito pelas suas decisões (Fisioterapeuta)	Casado/a / União de Facto	3	5,00	Chi-Square	0,600
	Viúvo/a	5	4,20		1,000
	Total	8		Asymp. Sig.	0,439
Simpatia dos colaboradores (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	5	10,90	Chi-Square	1,162
	Casado/a / União de Facto	4	13,00		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	10,38	Asymp. Sig.	0,762
	Viúvo/a	8	10,38		
	Total	21			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	3	7,17	Chi-Square	0,433
	Casado/a / União de Facto	3	7,17		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	1	9,50	Asymp. Sig.	0,933
	Viúvo/a	7	7,50		
	Total	14			
Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	3	7,17	Chi-Square	2,167
	Casado/a / União de Facto	3	9,50		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	1	9,50	Asymp. Sig.	0,539
	Viúvo/a	7	6,50		

	Total	14			
Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	3	7,17	Chi-Square df	2,167 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	9,50		
	Divorciado/a / Separado/a	1	9,50	Asymp. Sig.	0,539
	Viúvo/a	7	6,50		
	Total	14			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	3	6,67	Chi-Square df	1,444 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	9,00		
	Divorciado/a / Separado/a	1	9,00	Asymp. Sig.	0,695
	Viúvo/a	7	7,00		
	Total	14			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	3	8,17	Chi-Square df	2,883 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	10,00		
	Divorciado/a / Separado/a	1	3,00	Asymp. Sig.	0,410
	Viúvo/a	7	6,79		
	Total	14			
Respeito pelas suas decisões (Terapia Ocupacional)	Solteiro/a	3	5,83	Chi-Square df	3,972 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	10,50		
	Divorciado/a / Separado/a	1	10,50	Asymp. Sig.	0,264
	Viúvo/a	7	6,50		
	Total	14			
Simpatia dos Colaboradores (Psicomotricidade)	Solteiro/a	4	10,00	Chi-Square df	2,692 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	10,00		
	Divorciado/a / Separado/a	3	7,33	Asymp. Sig.	0,442
	Viúvo/a	6	7,33		
	Total	16			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Psicomotricidade)	Solteiro/a	2	7,00	Chi-Square df	3,857 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	7,00		
	Divorciado/a / Separado/a	1	2,00	Asymp. Sig.	0,277
	Viúvo/a	5	5,00		
	Total	10			
Plano de atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Solteiro/a	2	6,25	Chi-Square df	3,060 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	6,25		
	Divorciado/a / Separado/a	1	1,00	Asymp. Sig.	0,382
	Viúvo/a	5	5,80		
	Total	10			
Frequência das atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Solteiro/a	2	6,00	Chi-Square df	0,750 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	6,00		
	Divorciado/a / Separado/a	1	3,50	Asymp. Sig.	0,861

	Viúvo/a	5	5,50		
	Total	10			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Psicomotricidade)	Solteiro/a	2	6,50	Chi-Square df	4,500 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	6,50		
	Divorciado/a / Separado/a	1	1,50	Asymp. Sig.	0,212
	Viúvo/a	5	5,50		
	Total	10			
Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa (Psicomotricidade)	Solteiro/a	2	5,75	Chi-Square df	2,128 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	7,75		
	Divorciado/a / Separado/a	1	6,00	Asymp. Sig.	0,546
	Viúvo/a	5	4,40		
	Total	10			
Respeito pelas suas decisões (Psicomotricidade)	Solteiro/a	2	7,50	Chi-Square df	4,500 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	7,50		
	Divorciado/a / Separado/a	1	2,50	Asymp. Sig.	0,212
	Viúvo/a	5	4,50		
	Total	10			
Simpatia dos colaboradores (Animação Sociocultural)	Solteiro/a	8	18,25	Chi-Square df	3,306 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	16,00		
	Divorciado/a / Separado/a	4	18,25	Asymp. Sig.	0,347
	Viúvo/a	13	12,77		
	Total	30			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Animação Sociocultural)	Solteiro/a	3	7,00	Chi-Square df	0,875 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	9,50		
	Divorciado/a / Separado/a	3	7,00	Asymp. Sig.	0,831
	Viúvo/a	6	8,25		
	Total	15			
Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	Solteiro/a	8	14,69	Chi-Square df	0,477 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	13,40		
	Divorciado/a / Separado/a	3	14,00	Asymp. Sig.	0,924
	Viúvo/a	13	16,04		
	Total	29			
Frequência das atividades (Animação Sociocultural)	Solteiro/a	5	16,30	Chi-Square df	5,446 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	7,90		
	Divorciado/a / Separado/a	3	14,50	Asymp. Sig.	0,142
	Viúvo/a	11	12,32		
	Total	24			
Diversidade das atividades disponibilizadas (Animação Sociocultural)	Solteiro/a	7	15,43	Chi-Square df	1,151 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	11,20		
	Divorciado/a /	3	15,00	Asymp. Sig.	0,765

	Separado/a Viúvo/a Total	13 28	15,15		
Respeito pelas suas decisões (Animação Sociocultural)	Solteiro/a	5	17,30	Chi-Square	3,275
	Casado/a / União de Facto	5	14,60	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	16,63	Asymp. Sig.	0,351
	Viúvo/a	13	11,69		
	Total	27			
Simpatia dos colaboradores (Serviço Social)	Solteiro/a	9	15,83	Chi-Square	0,265
	Casado/a / União de Facto	4	17,13	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,13	Asymp. Sig.	0,966
	Viúvo/a	14	15,46		
	Total	31			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Serviço Social)	Solteiro/a	9	16,72	Chi-Square	2,529
	Casado/a / União de Facto	5	20,10	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	19,38	Asymp. Sig.	0,470
	Viúvo/a	14	14,25		
	Total	32			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Serviço Social)	Solteiro/a	9	16,17	Chi-Square	0,982
	Casado/a / União de Facto	5	18,30	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	13,50	Asymp. Sig.	0,806
	Viúvo/a	14	16,93		
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (Serviço Social)	Solteiro/a	9	15,33	Chi-Square	0,439
	Casado/a / União de Facto	5	17,90	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	17,13	Asymp. Sig.	0,932
	Viúvo/a	14	16,57		
	Total	32			
Horário das refeições	Solteiro/a	9	18,33	Chi-Square	3,052
	Casado/a / União de Facto	5	18,00	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	18,75	Asymp. Sig.	0,384
	Viúvo/a	14	14,14		
	Total	32			
Qualidade das refeições	Solteiro/a	9	20,56	Chi-Square	3,994
	Casado/a / União de Facto	5	10,60	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	15,63	Asymp. Sig.	0,262
	Viúvo/a	14	16,25		
	Total	32			
Quantidade das refeições	Solteiro/a	9	18,00	Chi-Square	5,156
	Casado/a / União	5	11,70	df	3,000

	de Facto				
	Divorciado/a /	4	11,13	Asymp. Sig.	0,161
	Separado/a	14	18,79		
	Viúvo/a	32			
	Total	32			
Diversidade das Ementas	Solteiro/a	9	16,50	Chi-Square df	3,022 3,000
	Casado/a / União	5	11,10		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,388
	Divorciado/a /	4	15,63		
	Separado/a				
	Viúvo/a	14	18,68		
	Total	32			
Lavagem de vestuário	Solteiro/a	8	14,50	Chi-Square df	4,398 3,000
	Casado/a / União	5	9,80		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,222
	Divorciado/a /	4	17,00		
	Separado/a				
	Viúvo/a	14	18,79		
	Total	31			
Frequência da muda de vestuário	Solteiro/a	9	17,17	Chi-Square df	0,321 3,000
	Casado/a / União	5	16,00		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,956
	Divorciado/a /	3	16,00		
	Separado/a				
	Viúvo/a	14	15,25		
	Total	31			
Lavagem de lençóis e toalhas	Solteiro/a	9	14,17	Chi-Square df	2,804 3,000
	Casado/a / União	5	16,50		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,423
	Divorciado/a /	4	13,50		
	Separado/a				
	Viúvo/a	14	18,86		
	Total	32			
Frequência da muda de lençóis e toalhas	Solteiro/a	9	17,67	Chi-Square df	1,521 3,000
	Casado/a / União	5	15,60		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,677
	Divorciado/a /	4	12,50		
	Separado/a				
	Viúvo/a	14	17,21		
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Farmácia)	Solteiro/a	7	12,29	Chi-Square df	1,737 3,000
	Casado/a / União	5	15,00		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,629
	Divorciado/a /	3	10,00		
	Separado/a				
	Viúvo/a	11	14,55		
	Total	26			
Acompanhamento técnico (Farmácia)	Solteiro/a	8	13,31	Chi-Square df	2,079 3,000
	Casado/a / União	5	13,50		
	de Facto			Asymp. Sig.	0,556
	Divorciado/a /	3	17,67		
	Separado/a				
	Viúvo/a	14	17,00		
	Total	30			

Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Farmácia)	Solteiro/a	8	13,63	Chi-Square df	2,685 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	15,90		
	Divorciado/a / Separado/a	4	11,50		
	Viúvo/a	13	17,73		
	Total	30			
Simpatia dos colaboradores (Tesouraria)	Solteiro/a	8	11,31	Chi-Square df	1,227 3,000
	Casado/a / União de Facto	4	15,25		
	Divorciado/a / Separado/a	4	12,38		
	Viúvo/a	8	12,38		
	Total	24			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Tesouraria)	Solteiro/a	8	9,00	Chi-Square df	7,629 3,000
	Casado/a / União de Facto	4	16,75		
	Divorciado/a / Separado/a	4	14,13		
	Viúvo/a	7	11,50		
	Total	23			
Simpatia dos colaboradores (Portaria)	Solteiro/a	5	5,60	Chi-Square df	7,183 3,000
	Casado/a / União de Facto	3	6,00		
	Divorciado/a / Separado/a	3	13,00		
	Viúvo/a	5	10,20		
	Total	16			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Portaria)	Solteiro/a	4	5,50	Chi-Square df	2,218 3,000
	Casado/a / União de Facto	2	6,50		
	Divorciado/a / Separado/a	3	8,50		
	Viúvo/a	5	8,90		
	Total	14			
Apresentação e imagem dos colaboradores	Solteiro/a	9	12,56	Chi-Square df	3,857 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	17,60		
	Divorciado/a / Separado/a	4	21,50		
	Viúvo/a	13	16,08		
	Total	31			
Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	Casado/a / União de Facto	2	2,50	Chi-Square df	0,000 1,000 1,000
	Viúvo/a	2	2,50		
	Total	4			
Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	Solteiro/a	5	11,00	Chi-Square df	0,692 3,000
	Casado/a / União de Facto	5	11,00		
	Divorciado/a / Separado/a	3	9,00		
	Viúvo/a	7	10,43		
	Total	20			
Tratamento e encaminhamento de	Solteiro/a	5	8,10	Chi-Square	2,389

reclamações	Casado/a / União de Facto	4	11,38	df	3,000
	Divorciado/a / Separado/a	3	12,17	Asymp. Sig.	0,496
	Viúvo/a	10	13,05		
	Total	22			
Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	Solteiro/a	5	12,00	Chi-Square df	0,914
	Casado/a / União de Facto	5	10,20		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	3	13,00	Asymp. Sig.	0,822
	Viúvo/a	8	10,13		
	Total	21			
Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	Solteiro/a	9	17,78	Chi-Square df	2,710
	Casado/a / União de Facto	5	18,00		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	18,00	Asymp. Sig.	0,438
	Viúvo/a	13	13,38		
	Total	31			
Horário das visitas	Solteiro/a	7	12,57	Chi-Square df	4,224
	Casado/a / União de Facto	5	17,50		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	8,50	Asymp. Sig.	0,238
	Viúvo/a	11	15,32		
	Total	27			
Grau de satisfação geral com a Instituição	Solteiro/a	9	15,94	Chi-Square df	0,643
	Casado/a / União de Facto	5	16,00		3,000
	Divorciado/a / Separado/a	4	19,50	Asymp. Sig.	0,887
	Viúvo/a	14	16,18		
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos diversos estados civis.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos diversos estados civis.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas questões assinaladas a cinzento rejeita-se a hipótese nula

Tabela A8 - Tabelas descritivas das respostas obtidas na aplicação do Questionário de Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Idade”

	Idade	
	60-79 anos	=> 80 anos
	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,82 ± 0,46	3,82 ± 0,16
AADS	3,36 ± 0,67	3,43 ± 0,62
Enfermeiros	4,09 ± 0,45	4,06 ± 0,52
Medicina	3,95 ± 0,70	4,27 ± 0,60
Fisioterapia	4,86 ± 0,20	4,83 ± 0,23
Terapia Ocupacional	4,55 ± 0,41	4,63 ± 0,44
Psicomotricidade	4,40 ± 0,48	4,57 ± 0,17
Animação Sociocultural	4,20 ± 0,41	4,30 ± 0,57
Serviço Social	4,63 ± 0,49	4,63 ± 0,52
Alimentação	3,16 ± 0,87	3,40 ± 0,63
Lavandaria	4,11 ± 0,57	4,14 ± 0,46
Farmácia	3,83 ± 0,41	4,09 ± 0,54
Tesouraria	4,07 ± 0,46	4,31 ± 0,46
Portaria	4,05 ± 0,88	4,67 ± 0,58
Instrumentos de Interação com a Organização	3,38 ± 0,45	3,44 ± 0,46

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Tabela A9- Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Idade”

Ranks					
		N	Mean Rank	Sum of Ranks	
Fatores Tangíveis	60-79	15	12,53	188,00	Mann-Whitney U
	=> 80	8	11,00	88,00	Wilcoxon W
	Total	23			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
AADS	60-79	6	5,17	31,00	Mann-Whitney U
	=> 80	3	4,67	14,00	Wilcoxon W
	Total	9			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Enfermeiros	60-79	20	16,93	338,50	Mann-Whitney U
	=> 80	12	15,79	189,50	Wilcoxon W
	Total	32			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Medicina	60-79	16	12,22	195,50	Mann-Whitney U
	=> 80	10	15,55	155,50	Wilcoxon W
	Total	26			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Fisioterapia	60-79	2	4,50	9,00	Mann-Whitney U
	=> 80	6	4,50	27,00	Wilcoxon W
	Total	8			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Terapia Ocupacional	60-79	6	6,58	39,50	Mann-Whitney U
	=> 80	8	8,19	65,50	Wilcoxon W
	Total	14			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Psicomotricidade	60-79	5	5,00	25,00	Mann-Whitney U
	=> 80	5	6,00	30,00	Wilcoxon W
	Total	10			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Animação Sociocultural	60-79	9	7,22	65,00	Mann-Whitney U
	=> 80	5	8,00	40,00	Wilcoxon W
	Total	14			Z
					Asymp. Sig. (2-tailed)
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]
Serviço Social	60-79	19	16,24	308,50	Mann-Whitney U

	=> 80 Total	12 31	15,63	187,50	Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	187,500 -,201 ,841 ,857 ^b
Alimentação	60-79 => 80 Total	20 12 32	15,83 17,63	316,50 211,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	106,500 316,500 -,531 ,595 ,604 ^b
Lavandaria	60-79 => 80 Total	19 12 31	15,74 16,42	299,00 197,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	109,000 299,000 -,227 ,821 ,857 ^b
Farmácia	60-79 => 80 Total	14 11 25	11,14 15,36	156,00 169,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	51,000 156,000 -1,467 ,142 ,166 ^b
Tesouraria	60-79 => 80 Total	15 8 23	11,07 13,75	166,00 110,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	46,000 166,000 -1,031 ,303 ,392 ^b
Portaria	60-79 => 80 Total	11 3 14	6,82 10,00	75,00 30,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	9,000 75,000 -1,214 ,225 ,291 ^b
Instrumentos de Interação com a Organização	60-79 => 80 Total	8 6 14	7,06 8,08	56,50 48,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	20,500 56,500 -,474 ,636 ,662 ^b
Horário das visitas	60-79 => 80 Total	17 10 27	12,24 17,00	208,00 170,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	55,000 208,000 -1,673 ,094 ,141 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas duas escalas etárias.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas duas escalas etárias.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 em nenhuma das variáveis, já que as diferenças entre utentes de diferentes idades não são estatisticamente significativas.

Tabela A10 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Idade”

		N	Mean Rank	Sum of Ranks	Test Statistics	
Estado de conservação das instalações	60-79	20	17,00	340,00	Mann-Whitney U	110,000
	=> 80 anos	12	15,67	188,00	Wilcoxon W	188,000
	Total	32			Z	-,452
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,651
Limpeza das instalações	60-79	20	15,18	303,50	Mann-Whitney U	93,500
	=> 80 anos	12	18,71	224,50	Wilcoxon W	303,500
	Total	32			Z	-1,121
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,262
Arrumação das instalações	60-79	20	15,83	316,50	Mann-Whitney U	106,500
	=> 80 anos	12	17,63	211,50	Wilcoxon W	316,500
	Total	32			Z	-,621
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,535
Conforto das instalações	60-79	20	15,45	309,00	Mann-Whitney U	99,000
	=> 80 anos	12	18,25	219,00	Wilcoxon W	309,000
	Total	32			Z	-,943
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,345
Acessibilidade e circulação nas instalações	60-79	20	17,60	352,00	Mann-Whitney U	98,000
	=> 80 anos	12	14,67	176,00	Wilcoxon W	176,000

	Total	32			Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	-1,185 ,236 ,408 ^b
Estado de conservação dos equipamentos	60-79	20	16,50	330,00	Mann-Whitney U	120,000
	=> 80 anos	12	16,50	198,00	Wilcoxon W	198,000
	Total	32			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 1,000 ^b
Segurança dos transportes	60-79	17	14,74	250,50	Mann-Whitney U	89,500
	=> 80 anos	11	14,14	155,50	Wilcoxon W	155,500
	Total	28			Z	-,248
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,804 ,853 ^b
Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	60-79	16	12,88	206,00	Mann-Whitney U	70,000
	=> 80 anos	10	14,50	145,00	Wilcoxon W	206,000
	Total	26			Z	-,769
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,442 ,623 ^b
Simpatia dos colaboradores (AADS)	60-79	20	17,20	344,00	Mann-Whitney U	106,000
	=> 80 anos	12	15,33	184,00	Wilcoxon W	184,000
	Total	32			Z	-,584
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,559 ,604 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (AADS)	60-79	20	18,43	368,50	Mann-Whitney U	81,500
	=> 80 anos	12	13,29	159,50	Wilcoxon W	159,500
	Total	32			Z	-1,665
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,096 ,136 ^b
Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais (AADS)	60-79	12	13,04	156,50	Mann-Whitney U	41,500
	=> 80 anos	10	9,65	96,50	Wilcoxon W	96,500
	Total	22			Z	-1,350
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,177 ,228 ^b
Apoio na alimentação (AADS)	60-79	6	5,25	31,50	Mann-Whitney U	7,500
	=> 80 anos	3	4,50	13,50	Wilcoxon W	13,500
	Total	9			Z	-,447
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,655 ,714 ^b
Cuidados com o vestuário	60-79	17	13,97	237,50	Mann-Whitney U	84,500

pessoal (AADS)	=> 80 anos Total	12 29	16,46	197,50	Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	237,500 -,817 ,414 ,444 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (AADS)	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	17,90 14,17	358,00 170,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	92,000 170,000 -1,212 ,225 ,289 ^b
Respeito pelas suas decisões (AADS)	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	17,53 14,79	350,50 177,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	99,500 177,500 -,882 ,378 ,431 ^b
Simpatia dos colaboradores (Enfermeiros)	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	17,10 15,50	342,00 186,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	108,000 186,000 -,582 ,561 ,659 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Enfermeiros)	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	15,83 17,63	316,50 211,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	106,500 316,500 -,643 ,520 ,604 ^b
Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	17,23 15,29	344,50 183,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	105,500 183,500 -,662 ,508 ,578 ^b
Frequência dos cuidados de enfermagem	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	16,75 16,08	335,00 193,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	115,000 193,000 -,227 ,820 ,863 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Enfermeiros)	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	17,20 15,33	344,00 184,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	106,000 184,000 -,640 ,522 ,604 ^b

Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Enfermeiros)	60-79	20	15,83	316,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	106,500
	=> 80 anos	12	17,63	211,50		316,500
	Total	32				-,585 ,559 ,604 ^b
Respeito pelas suas decisões (Enfermeiros)	60-79	20	16,10	322,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	112,000
	=> 80 anos	12	17,17	206,00		322,000
	Total	32				-,354 ,723 ,774 ^b
Simpatia dos colaboradores (Médicos)	60-79	18	15,03	270,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	99,500
	=> 80 anos	12	16,21	194,50		270,500
	Total	30				-,394 ,694 ,723 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Médicos)	60-79	17	13,56	230,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	77,500
	=> 80 anos	11	15,95	175,50		230,500
	Total	28				-,884 ,376 ,458 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Médicos)	60-79	17	13,59	231,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	78,000
	=> 80 anos	11	15,91	175,00		231,000
	Total	28				-,822 ,411 ,487 ^b
Modo como os cuidados médicos são prestados	60-79	16	13,84	221,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	85,500
	=> 80 anos	11	14,23	156,50		221,500
	Total	27				-,132 ,895 ,904 ^b
Frequência dos cuidados médicos	60-79	16	14,66	234,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	77,500
	=> 80 anos	11	13,05	143,50		143,500
	Total	27				-,568 ,570 ,610 ^b
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Médicos)	60-79	16	12,56	201,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed)	65,000
	=> 80 anos	11	16,09	177,00		201,000
	Total	27				-1,235 ,217

					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,272 ^b
Respeito pelas suas decisões (Médicos)	60-79	16	11,31	181,00	Mann-Whitney U	45,000
	=> 80 anos	10	17,00	170,00	Wilcoxon W	181,000
	Total	26			Z	-2,069
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,039
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,068 ^b
Simpatia dos colaboradores (Fisioterapia)	60-79	8	8,50	68,00	Mann-Whitney U	32,000
	=> 80 anos	8	8,50	68,00	Wilcoxon W	68,000
	Total	16			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Fisioterapia)	60-79	3	5,00	15,00	Mann-Whitney U	9,000
	=> 80 anos	6	5,00	30,00	Wilcoxon W	30,000
	Total	9			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Plano de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	60-79	2	4,50	9,00	Mann-Whitney U	6,000
	=> 80 anos	6	4,50	27,00	Wilcoxon W	27,000
	Total	8			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Frequência das sessões de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	60-79	2	3,50	7,00	Mann-Whitney U	4,000
	=> 80 anos	6	4,83	29,00	Wilcoxon W	7,000
	Total	8			Z	-,882
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,378
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,643 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Fisioterapia)	60-79	3	5,50	16,50	Mann-Whitney U	7,500
	=> 80 anos	6	4,75	28,50	Wilcoxon W	28,500
	Total	9			Z	-,707
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,480
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,714 ^b
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Fisioterapia)	60-79	2	4,50	9,00	Mann-Whitney U	6,000
	=> 80 anos	6	4,50	27,00	Wilcoxon W	27,000
	Total	8			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Respeito pelas suas decisões (Fisioterapia)	60-79	2	5,00	10,00	Mann-Whitney U	5,000
	=> 80 anos	6	4,33	26,00	Wilcoxon W	26,000
	Total	8			Z	-,577
					Asymp. Sig. (2-	,564

					tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,857 ^b
Simpatia dos colaboradores (Terapia Ocupacional)	60-79	13	11,38	148,00	Mann-Whitney U	47,000
	=> 80 anos	8	10,38	83,00	Wilcoxon W	83,000
	Total	21			Z	-,532
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,595
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,750 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Terapia Ocupacional)	60-79	6	7,17	43,00	Mann-Whitney U	22,000
	=> 80 anos	8	7,75	62,00	Wilcoxon W	43,000
	Total	14			Z	-,329
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,742
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,852 ^b
Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	60-79	6	7,17	43,00	Mann-Whitney U	22,000
	=> 80 anos	8	7,75	62,00	Wilcoxon W	43,000
	Total	14			Z	-,329
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,742
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,852 ^b
Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	60-79	6	7,17	43,00	Mann-Whitney U	22,000
	=> 80 anos	8	7,75	62,00	Wilcoxon W	43,000
	Total	14			Z	-,329
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,742
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,852 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Terapia Ocupacional)	60-79	6	7,83	47,00	Mann-Whitney U	22,000
	=> 80 anos	8	7,25	58,00	Wilcoxon W	58,000
	Total	14			Z	-,362
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,717
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,852 ^b
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Terapia Ocupacional)	60-79	6	6,50	39,00	Mann-Whitney U	18,000
	=> 80 anos	8	8,25	66,00	Wilcoxon W	39,000
	Total	14			Z	-,830
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,406
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,491 ^b
Respeito pelas suas decisões (Terapia Ocupacional)	60-79	6	7,00	42,00	Mann-Whitney U	21,000
	=> 80 anos	8	7,88	63,00	Wilcoxon W	42,000
	Total	14			Z	-,451
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,652
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,755 ^b
Simpatia dos Colaboradores (Psicomotricidade)	60-79	9	8,22	74,00	Mann-Whitney U	29,000
	=> 80 anos	7	8,86	62,00	Wilcoxon W	74,000
	Total	16			Z	-,391

					Asymp. Sig. (2-tailed)	,696
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,837 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Psicomotricidade)	60-79	5	4,00	20,00	Mann-Whitney U	5,000
	=> 80 anos	5	7,00	35,00	Wilcoxon W	20,000
	Total	10			Z	-1,964
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,050
Plano de atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	60-79	5	5,20	26,00	Mann-Whitney U	11,000
	=> 80 anos	5	5,80	29,00	Wilcoxon W	26,000
	Total	10			Z	-,346
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,729
Frequência das atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	60-79	5	5,50	27,50	Mann-Whitney U	12,500
	=> 80 anos	5	5,50	27,50	Wilcoxon W	27,500
	Total	10			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Psicomotricidade)	60-79	5	4,50	22,50	Mann-Whitney U	7,500
	=> 80 anos	5	6,50	32,50	Wilcoxon W	22,500
	Total	10			Z	-1,500
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,134
Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa (Psicomotricidade)	60-79	5	6,60	33,00	Mann-Whitney U	7,000
	=> 80 anos	5	4,40	22,00	Wilcoxon W	22,000
	Total	10			Z	-1,247
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,212
Respeito pelas suas decisões (Psicomotricidade)	60-79	5	4,50	22,50	Mann-Whitney U	7,500
	=> 80 anos	5	6,50	32,50	Wilcoxon W	22,500
	Total	10			Z	-1,225
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,221
Simpatia dos colaboradores (Animação Sociocultural)	60-79	18	16,17	291,00	Mann-Whitney U	96,000
	=> 80 anos	12	14,50	174,00	Wilcoxon W	174,000
	Total	30			Z	-,592
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,554
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Animação)	60-79	9	7,00	63,00	Mann-Whitney U	18,000
	=> 80 anos	6	9,50	57,00	Wilcoxon W	63,000

Sociocultural)	Total	15			Z	-1,225
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,221
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,328 ^b
Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	60-79	17	14,56	247,50	Mann-Whitney U	94,500
	=> 80 anos	12	15,63	187,50	Wilcoxon W	247,500
	Total	29			Z	-,353
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,724
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,744 ^b
Frequência das atividades (Animação Sociocultural)	60-79	15	12,03	180,50	Mann-Whitney U	60,500
	=> 80 anos	9	13,28	119,50	Wilcoxon W	180,500
	Total	24			Z	-,499
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,618
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,682 ^b
Diversidade das atividades disponibilizadas (Animação Sociocultural)	60-79	17	14,47	246,00	Mann-Whitney U	93,000
	=> 80 anos	11	14,55	160,00	Wilcoxon W	246,000
	Total	28			Z	-,025
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,980
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Respeito pelas suas decisões (Animação Sociocultural)	60-79	16	14,09	225,50	Mann-Whitney U	86,500
	=> 80 anos	11	13,86	152,50	Wilcoxon W	152,500
	Total	27			Z	-,086
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,932
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,942 ^b
Simpatia dos colaboradores (Serviço Social)	60-79	19	16,11	306,00	Mann-Whitney U	112,000
	=> 80 anos	12	15,83	190,00	Wilcoxon W	190,000
	Total	31			Z	-,100
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,920
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,952 ^b
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Serviço Social)	60-79	20	17,28	345,50	Mann-Whitney U	104,500
	=> 80 anos	12	15,21	182,50	Wilcoxon W	182,500
	Total	32			Z	-,692
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,489
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,552 ^b
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Serviço Social)	60-79	20	15,90	318,00	Mann-Whitney U	108,000
	=> 80 anos	12	17,50	210,00	Wilcoxon W	318,000
	Total	32			Z	-,582
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,561
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,659 ^b
Respeito pelas suas decisões	60-79	20	16,35	327,00	Mann-Whitney U	117,000

(Serviço Social)	=> 80 anos Total	12 32	16,75	201,00	Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	327,000 -,149 ,881 ,924 ^b
Horário das refeições	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	18,00 14,00	360,00 168,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	90,000 168,000 -1,620 ,105 ,255 ^b
Qualidade das refeições	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	16,40 16,67	328,00 200,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	118,000 328,000 -,081 ,936 ,954 ^b
Quantidade das refeições	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	15,53 18,13	310,50 217,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	100,500 310,500 -,898 ,369 ,454 ^b
Diversidade das Ementas	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	13,85 20,92	277,00 251,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	67,000 277,000 -2,293 ,022 ,040 ^b
Lavagem de vestuário	60-79 => 80 anos Total	19 12 31	15,79 16,33	300,00 196,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	110,000 300,000 -,172 ,863 ,889 ^b
Frequência da muda de vestuário	60-79 => 80 anos Total	19 12 31	17,24 14,04	327,50 168,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	90,500 168,500 -1,094 ,274 ,346 ^b
Lavagem de lençóis e toalhas	60-79 => 80 anos Total	20 12 32	15,30 18,50	306,00 222,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	96,000 306,000 -1,150 ,250 ,366 ^b

Frequência da muda de lençóis e toalhas	60-79	20	16,38	327,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	117,500
	=> 80 anos	12	16,71	200,50		327,500
	Total	32				-,120
						,904
Simpatia dos colaboradores (Farmácia)	60-79	15	12,50	187,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	67,500
	=> 80 anos	11	14,86	163,50		187,500
	Total	26				-,936
						,349
Acompanhamento técnico (Farmácia)	60-79	18	14,69	264,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	93,500
	=> 80 anos	12	16,71	200,50		264,500
	Total	30				-,764
						,445
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Farmácia)	60-79	18	13,39	241,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	70,000
	=> 80 anos	12	18,67	224,00		241,000
	Total	30				-1,848
						,065
Simpatia dos colaboradores (Tesouraria)	60-79	16	11,84	189,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	53,500
	=> 80 anos	8	13,81	110,50		189,500
	Total	24				-,780
						,436
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Tesouraria)	60-79	15	10,87	163,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	43,000
	=> 80 anos	8	14,13	113,00		163,000
	Total	23				-1,524
						,128
Simpatia dos colaboradores (Portaria)	60-79	12	8,17	98,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	20,000
	=> 80 anos	4	9,50	38,00		98,000
	Total	16				-,531
						,596
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Portaria)	60-79	11	6,68	73,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	7,500
	=> 80 anos	3	10,50	31,50		73,500
	Total	14				-1,573
						,116
						,170 ^b

Apresentação e imagem dos colaboradores	60-79	20	17,10	342,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	88,000
	=> 80 anos	11	14,00	154,00		154,000
	Total	31				-1,045
						,296
Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	60-79	2	2,50	5,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	2,000
	=> 80 anos	2	2,50	5,00		5,000
	Total	4				0,000
						1,000
Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	60-79	13	9,77	127,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	36,000
	=> 80 anos	7	11,86	83,00		127,000
	Total	20				-1,216
						,224
Tratamento e encaminhamento de reclamações	60-79	14	10,71	150,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	45,000
	=> 80 anos	8	12,88	103,00		150,000
	Total	22				-,826
						,409
Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	60-79	14	11,43	160,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	43,000
	=> 80 anos	7	10,14	71,00		71,000
	Total	21				-,518
						,605
Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	60-79	20	17,25	345,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	85,000
	=> 80 anos	11	13,73	151,00		151,000
	Total	31				-1,248
						,212
Horário das visitas	60-79	17	12,24	208,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	55,000
	=> 80 anos	10	17,00	170,00		208,000
	Total	27				-1,673
						,094
Grau de satisfação geral com a Instituição	60-79	20	17,03	340,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	109,500
	=> 80 anos	12	15,63	187,50		187,500
	Total	32				-,477
						,633
						,687 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas questões assinaladas a cinzento rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A11 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Unidade na ERPI”

	Autónomo	Intermédio	Dependente
	M±SD	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,89 ± 0,64	3,90 ± 0,12	3,68 ± 0,33
AADS	3,86 ± 0,20	3,29 ± 0,81	3,23 ± 0,66
Enfermeiros	4,05 ± 0,42	4,13 ± 0,53	4,06 ± 0,50
Medicina	3,81 ± 0,82	4,13 ± 0,49	4,29 ± 0,62
Fisioterapia	4,57 ± 0,20	5,00 ± 0,00	4,91 ± 0,13
Terapia Ocupacional	4,76 ± 0,08	4,37 ± 0,48	4,69 ± 0,43
Psicomotricidade	4,33 ± 0,41	4,64 ± 0,27	4,43 ± 0,43
Animação Sociocultural	4,04 ± 0,28	4,19 ± 0,55	4,50 ± 0,41
Serviço Social	4,66 ± 0,45	4,72 ± 0,57	4,52 ± 0,49
Alimentação	3,57 ± 0,73	3,50 ± 0,59	2,70 ± 0,76
Lavandaria	3,87 ± 0,59	4,40 ± 0,52	4,09 ± 0,34
Farmácia	4,07 ± 0,44	3,71 ± 0,40	4,00 ± 0,56
Tesouraria	4,09 ± 0,38	4,17 ± 0,26	4,25 ± 0,76
Portaria	4,20 ± 1,01	4,25 ± 0,35	4,00 ± 0,00
Instrumentos de Interação com a Organização	3,28 ± 0,33	3,00 ± 0,47	3,67 ± 0,42

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Tabela A12 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Unidade na ERPI”

Ranks		N	Mean Rank		
Fatores Tangíveis	Autónomo	6	12,75	Chi-Square	1,534
	Intermédio	9	13,56	df	2
	Dependente	8	9,69	Asymp. Sig.	,464
	Total	23			
AADS	Autónomo	2	6,75	Chi-Square	1,077
	Intermédio	2	4,50	df	2
	Dependente	5	4,50	Asymp. Sig.	,584
	Total	9			
Enfermeiros	Autónomo	11	16,05	Chi-Square	,078
	Intermédio	10	17,15	df	2
	Dependente	11	16,36	Asymp. Sig.	,962
	Total	32			
Medicina	Autónomo	9	10,17	Chi-Square	3,165
	Intermédio	8	13,88	df	2
	Dependente	9	16,50	Asymp. Sig.	,205
	Total	26			
Fisioterapia	Autónomo	2	1,75	Chi-Square	4,138
	Intermédio	1	6,50	df	2
	Dependente	5	5,20	Asymp. Sig.	,126
	Total	8			
Terapia Ocupacional	Autónomo	3	8,17	Chi-Square	1,558
	Intermédio	5	5,70	df	2
	Dependente	6	8,67	Asymp. Sig.	,459
	Total	14			
Psicomotricidade	Autónomo	3	4,67	Chi-Square	,769
	Intermédio	4	6,50	df	2
	Dependente	3	5,00	Asymp. Sig.	,681
	Total	10			
Animação Sociocultural	Autónomo	4	5,63	Chi-Square	2,022
	Intermédio	6	7,25	df	2
	Dependente	4	9,75	Asymp. Sig.	,364
	Total	14			
Serviço Social	Autónomo	11	16,32	Chi-Square	1,967
	Intermédio	9	18,67	df	2
	Dependente	11	13,50	Asymp. Sig.	,374
	Total	31			
Alimentação	Autónomo	11	20,45	Chi-Square	8,097
	Intermédio	10	19,20	df	2
	Dependente	11	10,09	Asymp. Sig.	,017
	Total	32			
Lavandaria	Autónomo	10	12,30	Chi-Square	4,918
	Intermédio	10	20,30	df	2
	Dependente	11	15,45	Asymp. Sig.	,086
	Total	31			
Farmácia	Autónomo	10	14,85	Chi-Square	2,795
	Intermédio	7	9,21	df	2
	Dependente	8	14,00	Asymp. Sig.	,247
	Total	25			
Tesouraria	Autónomo	11	10,77	Chi-Square	1,031
	Intermédio	6	12,50	df	2

	Dependente	6	13,75	Asymp. Sig.	,597
	Total	23			
Portaria	Autónomo	10	8,10	Chi-Square	1,025
	Intermédio	2	7,00	df	2
	Dependente	2	5,00	Asymp. Sig.	,599
	Total	14			
Instrumentos de Interação com a Organização	Autónomo	6	6,33	Chi-Square	4,103
	Intermédio	2	4,00	df	2
	Dependente	6	9,83	Asymp. Sig.	,129
	Total	14			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, na *Alimentação*) rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A13 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Unidade na ERPI”

		N	Mean Rank	Test Statistics	
Estado de conservação das instalações	Autónomo	11	16,09	Chi-Square	3,403
	Intermédio	10	20,10	df	2
	Dependente	11	13,64	Asymp. Sig.	,182
	Total	32			
Limpeza das instalações	Autónomo	11	19,05	Chi-Square	4,303
	Intermédio	10	18,50	df	2
	Dependente	11	12,14	Asymp. Sig.	,116
	Total	32			
Arrumação das instalações	Autónomo	11	19,64	Chi-Square	3,821
	Intermédio	10	16,85	df	2
	Dependente	11	13,05	Asymp. Sig.	,148
	Total	32			
Conforto das instalações	Autónomo	11	18,82	Chi-Square	1,511
	Intermédio	10	16,00	df	2
	Dependente	11	14,64	Asymp. Sig.	,470
	Total	32			
Acessibilidade e circulação nas instalações	Autónomo	11	19,55	Chi-Square	3,585
	Intermédio	10	15,60	df	2
	Dependente	11	14,27	Asymp. Sig.	,167
	Total	32			

Estado de conservação dos equipamentos	Autónomo	11	16,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,000
	Intermédio	10	16,50		2
	Dependente	11	16,50		1,000
	Total	32			
Segurança dos transportes	Autónomo	10	16,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,770
	Intermédio	9	14,00		2
	Dependente	9	12,78		,413
	Total	28			
Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	Autónomo	8	11,31	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,011
	Intermédio	10	14,50		2
	Dependente	8	14,44		,366
	Total	26			
Simpatia dos colaboradores (AADS)	Autónomo	11	19,64	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,181
	Intermédio	10	15,20		2
	Dependente	11	14,55		,336
	Total	32			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (AADS)	Autónomo	11	22,45	Chi-Square df Asymp. Sig.	8,353
	Intermédio	10	13,60		2
	Dependente	11	13,18		,015
	Total	32			
Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais (AADS)	Autónomo	3	12,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,108
	Intermédio	9	11,22		2
	Dependente	10	11,45		,947
	Total	22			
Apoio na alimentação (AADS)	Autónomo	2	5,25	Chi-Square df Asymp. Sig.	,080
	Intermédio	2	5,25		2,000
	Dependente	5	4,80		1
	Total	9			
Cuidados com o vestuário pessoal (AADS)	Autónomo	9	20,39	Chi-Square df Asymp. Sig.	5,830
	Intermédio	10	12,85		2
	Dependente	10	12,30		,054
	Total	29			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (AADS)	Autónomo	11	19,36	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,935
	Intermédio	10	15,10		2
	Dependente	11	14,91		,380
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (AADS)	Autónomo	11	22,86	Chi-Square df Asymp. Sig.	10,076
	Intermédio	10	11,60		2
	Dependente	11	14,59		,006
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Enfermeiros)	Autónomo	11	14,41	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,511
	Intermédio	10	19,50		2
	Dependente	11	15,86		,285
	Total	32			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Enfermeiros)	Autónomo	11	16,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,367
	Intermédio	10	19,20		2
	Dependente	11	14,05		,306
	Total	32			
Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	Autónomo	11	15,23	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,272
	Intermédio	10	18,85		2
	Dependente	11	15,64		,529
	Total	32			
Frequência dos cuidados de enfermagem	Autónomo	11	16,14	Chi-Square df	0,581
	Intermédio	10	18,05		2

	Dependente	11	15,45	Asymp. Sig.	,748
	Total	32			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Enfermeiros)	Autónomo	11	15,23	Chi-Square	1,323
	Intermédio	10	18,90	df	2
	Dependente	11	15,59	Asymp. Sig.	,516
	Total	32			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Enfermeiros)	Autónomo	11	15,82	Chi-Square	,135
	Intermédio	10	16,55	df	2
	Dependente	11	17,14	Asymp. Sig.	,935
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (Enfermeiros)	Autónomo	11	17,23	Chi-Square	4,110
	Intermédio	10	12,35	df	2
	Dependente	11	19,55	Asymp. Sig.	,128
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Médicos)	Autónomo	10	11,35	Chi-Square	4,051
	Intermédio	10	18,00	df	2
	Dependente	10	17,15	Asymp. Sig.	,132
	Total	30			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Médicos)	Autónomo	10	13,60	Chi-Square	0,763
	Intermédio	8	13,69	df	2
	Dependente	10	16,05	Asymp. Sig.	,683
	Total	28			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Médicos)	Autónomo	10	11,70	Chi-Square	2,345
	Intermédio	8	16,50	df	2
	Dependente	10	15,70	Asymp. Sig.	,310
	Total	28			
Modo como os cuidados médicos são prestados	Autónomo	10	10,30	Chi-Square	3,974
	Intermédio	8	15,81	df	2
	Dependente	9	16,50	Asymp. Sig.	,137
	Total	27			
Frequência dos cuidados médicos	Autónomo	10	11,75	Chi-Square	1,542
	Intermédio	8	15,50	df	2
	Dependente	9	15,17	Asymp. Sig.	,463
	Total	27			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Médicos)	Autónomo	10	11,00	Chi-Square	4,484
	Intermédio	8	13,25	df	2
	Dependente	9	18,00	Asymp. Sig.	,106
	Total	27			
Respeito pelas suas decisões (Médicos)	Autónomo	9	12,56	Chi-Square	2,295
	Intermédio	8	11,50	df	2
	Dependente	9	16,22	Asymp. Sig.	,317
	Total	26			
Simpatia dos colaboradores (Fisioterapia)	Autónomo	4	5,50	Chi-Square	6,429
	Intermédio	6	9,50	df	2
	Dependente	6	9,50	Asymp. Sig.	,040
	Total	16			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Fisioterapia)	Autónomo	2	5,00	Chi-Square	0,000
	Intermédio	2	5,00	df	2
	Dependente	5	5,00	Asymp. Sig.	1,000
	Total	9			
Plano de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Autónomo	2	4,50	Chi-Square	0,000
	Intermédio	1	4,50	df	2
	Dependente	5	4,50	Asymp. Sig.	1,000

	Total	8			
Frequência das sessões de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Autónomo	2	3,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,933 2 ,627
	Intermédio	1	5,50		
	Dependente	5	4,70		
	Total	8			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Fisioterapia)	Autónomo	2	3,25	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,500 2 ,174
	Intermédio	2	5,50		
	Dependente	5	5,50		
	Total	9			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Fisioterapia)	Autónomo	2	2,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,800 2 ,247
	Intermédio	1	6,50		
	Dependente	5	4,90		
	Total	8			
Respeito pelas suas decisões (Fisioterapia)	Autónomo	2	3,00	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,000 2 ,223
	Intermédio	1	5,00		
	Dependente	5	5,00		
	Total	8			
Simpatia dos colaboradores (Terapia Ocupacional)	Autónomo	6	11,25	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,098 2 ,952
	Intermédio	9	10,67		
	Dependente	6	11,25		
	Total	21			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Terapia Ocupacional)	Autónomo	3	9,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,473 2 ,479
	Intermédio	5	6,70		
	Dependente	6	7,17		
	Total	14			
Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Autónomo	3	9,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,748 2 ,153
	Intermédio	5	5,30		
	Dependente	6	8,33		
	Total	14			
Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Autónomo	3	9,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	3,748 2 ,153
	Intermédio	5	5,30		
	Dependente	6	8,33		
	Total	14			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Terapia Ocupacional)	Autónomo	3	9,00	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,786 2 ,409
	Intermédio	5	6,20		
	Dependente	6	7,83		
	Total	14			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Terapia Ocupacional)	Autónomo	3	6,67	Chi-Square df Asymp. Sig.	,341 2 ,843
	Intermédio	5	7,20		
	Dependente	6	8,17		
	Total	14			
Respeito pelas suas decisões (Terapia Ocupacional)	Autónomo	3	8,17	Chi-Square df Asymp. Sig.	4,279 2 ,118
	Intermédio	5	4,90		
	Dependente	6	9,33		
	Total	14			
Simpatia dos Colaboradores (Psicomotricidade)	Autónomo	6	7,33	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,872 2 ,392
	Intermédio	5	10,00		
	Dependente	5	8,40		
	Total	16			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Psicomotricidade)	Autónomo	3	5,33	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,071 2 ,965
	Intermédio	4	5,75		
	Dependente	3	5,33		
	Total	10			

Plano de atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Autónomo	3	4,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,700 2 ,705
	Intermédio	4	6,25		
	Dependente	3	5,50		
	Total	10			
Frequência das atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Autónomo	3	5,17	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,250 2 ,882
	Intermédio	4	6,00		
	Dependente	3	5,17		
	Total	10			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Psicomotricidade)	Autónomo	3	4,83	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,500 2 ,472
	Intermédio	4	6,50		
	Dependente	3	4,83		
	Total	10			
Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa (Psicomotricidade)	Autónomo	3	6,00	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,396 2 ,820
	Intermédio	4	5,75		
	Dependente	3	4,67		
	Total	10			
Respeito pelas suas decisões (Psicomotricidade)	Autónomo	3	4,17	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,187 2 ,552
	Intermédio	4	6,25		
	Dependente	3	5,83		
	Total	10			
Simpatia dos colaboradores (Animação Sociocultural)	Autónomo	10	14,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,262 2 ,877
	Intermédio	10	16,00		
	Dependente	10	16,00		
	Total	30			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Animação Sociocultural)	Autónomo	4	4,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	7,571 2 ,023
	Intermédio	7	7,71		
	Dependente	4	12,00		
	Total	15			
Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	Autónomo	9	13,39	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,533 2 ,766
	Intermédio	10	15,60		
	Dependente	10	15,85		
	Total	29			
Frequência das atividades (Animação Sociocultural)	Autónomo	7	14,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	4,279 2 ,118
	Intermédio	8	14,38		
	Dependente	9	9,28		
	Total	24			
Diversidade das atividades disponibilizadas (Animação Sociocultural)	Autónomo	9	12,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,155 2 ,340
	Intermédio	9	17,50		
	Dependente	10	13,60		
	Total	28			
Respeito pelas suas decisões (Animação Sociocultural)	Autónomo	9	14,00	Chi-Square df Asymp. Sig.	0,000 2 1,000
	Intermédio	9	14,00		
	Dependente	9	14,00		
	Total	27			
Simpatia dos colaboradores (Serviço Social)	Autónomo	11	15,36	Chi-Square df Asymp. Sig.	,566 2 ,754
	Intermédio	9	17,56		
	Dependente	11	15,36		
	Total	31			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Serviço Social)	Autónomo	11	17,73	Chi-Square df Asymp. Sig.	4,062 2 ,131
	Intermédio	10	19,45		
	Dependente	11	12,59		
	Total	32			
Confiança na capacidade deles	Autónomo	11	15,68	Chi-Square	,830

para ajudar a resolver os seus problemas (Serviço Social)	Intermédio	10	18,30	df	2
	Dependente	11	15,68	Asymp. Sig.	,660
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (Serviço Social)	Autónomo	11	16,77	Chi-Square	,445
	Intermédio	10	17,45	df	2
	Dependente	11	15,36	Asymp. Sig.	,800
	Total	32			
Horário das refeições	Autónomo	11	16,50	Chi-Square	,000
	Intermédio	10	16,50	df	2
	Dependente	11	16,50	Asymp. Sig.	1,000
	Total	32			
Qualidade das refeições	Autónomo	11	20,09	Chi-Square	5,321
	Intermédio	10	18,00	df	2
	Dependente	11	11,55	Asymp. Sig.	,070
	Total	32			
Quantidade das refeições	Autónomo	11	19,50	Chi-Square	9,605
	Intermédio	10	19,80	df	2
	Dependente	11	10,50	Asymp. Sig.	,008
	Total	32			
Diversidade das Ementas	Autónomo	11	19,23	Chi-Square	5,475
	Intermédio	10	18,80	df	2
	Dependente	11	11,68	Asymp. Sig.	,065
	Total	32			
Lavagem de vestuário	Autónomo	10	20,05	Chi-Square	5,606
	Intermédio	10	17,05	df	2
	Dependente	11	11,36	Asymp. Sig.	,061
	Total	31			
Frequência da muda de vestuário	Autónomo	10	14,60	Chi-Square	6,174
	Intermédio	10	21,00	df	2
	Dependente	11	12,73	Asymp. Sig.	,046
	Total	31			
Lavagem de lençóis e toalhas	Autónomo	11	12,68	Chi-Square	4,537
	Intermédio	10	19,50	df	2
	Dependente	11	17,59	Asymp. Sig.	,103
	Total	32			
Frequência da muda de lençóis e toalhas	Autónomo	11	14,27	Chi-Square	1,801
	Intermédio	10	18,70	df	2
	Dependente	11	16,73	Asymp. Sig.	,406
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Farmácia)	Autónomo	11	13,41	Chi-Square	3,052
	Intermédio	7	10,50	df	2
	Dependente	8	16,25	Asymp. Sig.	,217
	Total	26			
Acompanhamento técnico (Farmácia)	Autónomo	10	18,60	Chi-Square	3,033
	Intermédio	9	13,28	df	2
	Dependente	11	14,50	Asymp. Sig.	,219
	Total	30			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Farmácia)	Autónomo	11	17,95	Chi-Square	2,122
	Intermédio	9	13,00	df	2
	Dependente	10	15,05	Asymp. Sig.	,346
	Total	30			
Simpatia dos colaboradores (Tesouraria)	Autónomo	11	11,59	Chi-Square	0,598
	Intermédio	7	12,79	df	2

	Dependente	6	13,83	Asymp. Sig.	,742
	Total	24			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Tesouraria)	Autónomo	11	11,55	Chi-Square	,605
	Intermédio	6	11,50	df	2
	Dependente	6	13,33	Asymp. Sig.	,739
	Total	23			
Simpatia dos colaboradores (Portaria)	Autónomo	10	9,30	Chi-Square	1,333
	Intermédio	3	8,33	df	2
	Dependente	3	6,00	Asymp. Sig.	,514
	Total	16			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Portaria)	Autónomo	10	7,90	Chi-Square	0,403
	Intermédio	2	6,50	df	2
	Dependente	2	6,50	Asymp. Sig.	,817
	Total	14			
Apresentação e imagem dos colaboradores	Autónomo	10	16,50	Chi-Square	0,226
	Intermédio	10	16,50	df	2
	Dependente	11	15,09	Asymp. Sig.	,893
	Total	31			
Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	Autónomo	1	1,50	Chi-Square	1,000
	Dependente	3	2,83	df	1
	Total	4		Asymp. Sig.	,317
Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	Autónomo	7	10,43	Chi-Square	1,023
	Intermédio	4	9,00	df	2
	Dependente	9	11,22	Asymp. Sig.	,600
	Total	20			
Tratamento e encaminhamento de reclamações	Autónomo	7	10,71	Chi-Square	0,398
	Intermédio	6	11,00	df	2
	Dependente	9	12,44	Asymp. Sig.	,820
	Total	22			
Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	Autónomo	9	11,11	Chi-Square	2,116
	Intermédio	6	8,67	df	2
	Dependente	6	13,17	Asymp. Sig.	,347
	Total	21			
Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	Autónomo	10	21,60	Chi-Square	8,183
	Intermédio	10	13,40	df	2
	Dependente	11	13,27	Asymp. Sig.	,017
	Total	31			
Horário das visitas	Autónomo	9	15,56	Chi-Square	0,830
	Intermédio	7	14,14	df	2
	Dependente	11	12,64	Asymp. Sig.	,660
	Total	27			
Grau de satisfação geral com a Instituição	Autónomo	11	17,91	Chi-Square	0,601
	Intermédio	10	16,30	df	2
	Dependente	11	15,27	Asymp. Sig.	,740
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas unidades na ERPI.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas questões assinaladas a cinzento rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A14 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Tempo de Permanência”

	Tempo de Permanência		
	0-4 anos	5-9 anos	=> 10 anos
	M±SD	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,71 ± 0,30	3,79 ± 0,38	4,09 ± 0,45
AADS	3,31 ± 0,62	3,52 ± 0,70	
Enfermeiros	4,08 ± 0,54	3,99 ± 0,32	4,22 ± 0,51
Medicina	4,25 ± 0,61	3,68 ± 0,81	4,24 ± 0,45
Fisioterapia	4,93 ± 0,12	4,71 ± 0,00	4,43 ± 0,00
Terapia Ocupacional	4,52 ± 0,48	4,51 ± 0,45	4,86 ± 0,14
Psicomotricidade	4,50 ± 0,38	4,32 ± 0,32	4,79 ± 0,30
Animação Sociocultural	4,21 ± 0,49	4,00 ± 0,58	4,46 ± 0,28
Serviço Social	4,55 ± 0,49	4,65 ± 0,58	4,75 ± 0,38
Alimentação	3,03 ± 0,72	3,40 ± 0,77	3,50 ± 0,94
Lavandaria	4,09 ± 0,43	4,17 ± 0,71	4,11 ± 0,46
Farmácia	3,94 ± 0,49	3,92 ± 0,56	4,00 ± 0,42
Tesouraria	4,06 ± 0,68	4,31 ± 0,37	4,07 ± 0,19
Portaria	4,00 ± 0,71	4,00 ± 1,05	4,83 ± 0,29
Instrumentos de Interação com a Organização	3,42 ± 0,46	3,42 ± 0,57	3,33 ± 0,00

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Tabela A15 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Tempo de Permanência”

		Ranks			
		N	Mean Rank		
Fatores_Tangíveis	0-4 anos	10	9,85	Chi-Square	2,230
	5-9 anos	8	12,75	df	2
	=> 10 anos	5	15,10	Asymp. Sig.	,328
	Total	23			
AADS	0-4 anos	6	4,58	Chi-Square	,427
	5-9 anos	3	5,83	df	1
	Total	9		Asymp. Sig.	,513
Enfermeiros	0-4 anos	15	16,20	Chi-Square	,816
	5-9 anos	10	15,10	df	2
	=> 10 anos	7	19,14	Asymp. Sig.	,665
	Total	32			
Medicina	0-4 anos	11	15,77	Chi-Square	3,797
	5-9 anos	8	9,19	df	2
	=> 10 anos	7	14,86	Asymp. Sig.	,150
	Total	26			
Fisioterapia	0-4 anos	6	5,42	Chi-Square	4,083
	5-9 anos	1	2,50	df	2
	=> 10 anos	1	1,00	Asymp. Sig.	,130
	Total	8			
Terapia Ocupacional	0-4 anos	6	7,00	Chi-Square	1,687
	5-9 anos	5	6,50	df	2
	=> 10 anos	3	10,17	Asymp. Sig.	,430
	Total	14			
Psicomotricidade	0-4 anos	4	5,75	Chi-Square	2,918
	5-9 anos	4	3,88	df	2
	=> 10 anos	2	8,25	Asymp. Sig.	,232
	Total	10			
Animação Sociocultural	0-4 anos	7	7,14	Chi-Square	1,573
	5-9 anos	3	5,67	df	2
	=> 10 anos	4	9,50	Asymp. Sig.	,456
	Total	14			
Serviço Social	0-4 anos	14	14,32	Chi-Square	1,057
	5-9 anos	10	17,40	df	2
	=> 10 anos	7	17,36	Asymp. Sig.	,589
	Total	31			
Alimentação	0-4 anos	15	13,67	Chi-Square	2,669
	5-9 anos	10	18,65	df	2
	=> 10 anos	7	19,50	Asymp. Sig.	,263
	Total	32			
Lavandaria	0-4 anos	15	15,33	Chi-Square	,504
	5-9 anos	10	17,50	df	2
	=> 10 anos	6	15,17	Asymp. Sig.	,777
	Total	31			
Farmácia	0-4 anos	11	12,77	Chi-Square	,021
	5-9 anos	8	13,13	df	2
	=> 10 anos	6	13,25	Asymp. Sig.	,990
	Total	25			
Tesouraria	0-4 anos	8	10,63	Chi-Square	2,065
	5-9 anos	8	14,44	df	2

	=> 10 anos	7	10,79	Asymp. Sig.	,356
	Total	23			
Portaria	0-4 anos	5	5,90	Chi-Square	3,639
	5-9 anos	6	6,92	df	2
	=> 10 anos	3	11,33	Asymp. Sig.	,162
	Total	14			
Instrumentos de Interaccao com a Organizacao	0-4 anos	8	7,56	Chi-Square	,163
	5-9 anos	4	7,88	df	2
	=> 10 anos	2	6,50	Asymp. Sig.	,922
	Total	14			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas amostras da variável “Tempo de Permanência”.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas amostras da variável “Tempo de Permanência”.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 em nenhum dos índices, já que as diferenças entre utentes com diferentes tempos de permanência na Instituição não são estatisticamente significativas.

Tabela A16 - Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis a todas as questões do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Tempo de Permanência”

		N	Mean Rank	Test Statistics	
Estado de conservação das instalações	0-4 anos	15	12,93	Chi-Square	7,569
	5-9 anos	10	17,30	df	2
	=> 10 anos	7	23,00	Asymp. Sig.	,023
	Total	32			
Limpeza das instalações	0-4 anos	15	11,83	Chi-Square	9,103
	5-9 anos	10	19,00	df	2
	=> 10 anos	7	22,93	Asymp. Sig.	,011
	Total	32			
Arrumação das instalações	0-4 anos	15	13,23	Chi-Square	5,155
	5-9 anos	10	18,40	df	2
	=> 10 anos	7	20,79	Asymp. Sig.	,076
	Total	32			
Conforto das instalações	0-4 anos	15	14,60	Chi-Square	1,711
	5-9 anos	10	17,50	df	2
	=> 10 anos	7	19,14	Asymp. Sig.	,425
	Total	32			
Acessibilidade e circulação nas instalações	0-4 anos	15	16,07	Chi-Square	1,277
	5-9 anos	10	15,40	df	2

	=> 10 anos	7	19,00	Asymp. Sig.	,528
	Total	32			
Estado de conservação dos equipamentos	0-4 anos	15	16,50	Chi-Square df	3,764
	5-9 anos	10	14,95		2
	=> 10 anos	7	18,71	Asymp. Sig.	,152
	Total	32			
Segurança dos transportes	0-4 anos	12	14,13	Chi-Square df	,398
	5-9 anos	9	14,00		2
	=> 10 anos	7	15,79	Asymp. Sig.	,819
	Total	28			
Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	0-4 anos	12	13,71	Chi-Square df	,044
	5-9 anos	9	13,22		2
	=> 10 anos	5	13,50	Asymp. Sig.	,978
	Total	26			
Simpatia dos colaboradores (AADS)	0-4 anos	15	17,20	Chi-Square df	,206
	5-9 anos	10	15,60		2
	=> 10 anos	7	16,29	Asymp. Sig.	,902
	Total	32			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (AADS)	0-4 anos	15	15,23	Chi-Square df	,647
	5-9 anos	10	17,80		2
	=> 10 anos	7	17,36	Asymp. Sig.	,724
	Total	32			
Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais (AADS)	0-4 anos	12	10,25	Chi-Square df	2,723
	5-9 anos	7	14,50		2
	=> 10 anos	3	9,50	Asymp. Sig.	,256
	Total	22			
Apoio na alimentação (AADS)	0-4 anos	6	4,50	Chi-Square df	,800
	5-9 anos	3	6,00		1
	Total	9		Asymp. Sig.	,371
Cuidados com o vestuário pessoal (AADS)	0-4 anos	13	12,73	Chi-Square df	2,035
	5-9 anos	10	17,50		2
	=> 10 anos	6	15,75	Asymp. Sig.	,362
	Total	29			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (AADS)	0-4 anos	15	16,73	Chi-Square df	,265
	5-9 anos	10	15,45		2
	=> 10 anos	7	17,50	Asymp. Sig.	,876
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (AADS)	0-4 anos	15	15,63	Chi-Square df	,877
	5-9 anos	10	15,95		2
	=> 10 anos	7	19,14	Asymp. Sig.	,645
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Enfermeiros)	0-4 anos	15	16,83	Chi-Square df	1,025
	5-9 anos	10	14,70		2
	=> 10 anos	7	18,36	Asymp. Sig.	,599
	Total	32			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Enfermeiros)	0-4 anos	15	15,60	Chi-Square df	2,288
	5-9 anos	10	15,15		2
	=> 10 anos	7	20,36	Asymp. Sig.	,319
	Total	32			
Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	0-4 anos	15	16,03	Chi-Square df	,854
	5-9 anos	10	15,50		2
	=> 10 anos	7	18,93	Asymp. Sig.	,653
	Total	32			

Frequência dos cuidados de enfermagem	0-4 anos	15	15,07	Chi-Square	1,598
	5-9 anos	10	16,40	df	2
	=> 10 anos	7	19,71	Asymp. Sig.	,450
	Total	32			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Enfermeiros)	0-4 anos	15	16,03	Chi-Square	,854
	5-9 anos	10	15,50	df	2
	=> 10 anos	7	18,93	Asymp. Sig.	,652
	Total	32			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Enfermeiros)	0-4 anos	15	17,30	Chi-Square	,255
	5-9 anos	10	15,75	df	2
	=> 10 anos	7	15,86	Asymp. Sig.	,880
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (Enfermeiros)	0-4 anos	15	19,50	Chi-Square	4,645
	5-9 anos	10	12,25	df	2
	=> 10 anos	7	16,14	Asymp. Sig.	,098
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Médicos)	0-4 anos	14	16,46	Chi-Square	3,891
	5-9 anos	9	11,33	df	2
	=> 10 anos	7	18,93	Asymp. Sig.	,143
	Total	30			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Médicos)	0-4 anos	12	15,63	Chi-Square	3,262
	5-9 anos	9	11,11	df	2
	=> 10 anos	7	16,93	Asymp. Sig.	,196
	Total	28			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Médicos)	0-4 anos	12	14,75	Chi-Square	2,295
	5-9 anos	9	11,89	df	2
	=> 10 anos	7	17,43	Asymp. Sig.	,317
	Total	28			
Modo como os cuidados médicos são prestados	0-4 anos	11	15,59	Chi-Square	3,647
	5-9 anos	9	10,17	df	2
	=> 10 anos	7	16,43	Asymp. Sig.	,161
	Total	27			
Frequência dos cuidados médicos	0-4 anos	11	14,68	Chi-Square	3,902
	5-9 anos	9	10,44	df	2
	=> 10 anos	7	17,50	Asymp. Sig.	,142
	Total	27			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Médicos)	0-4 anos	11	17,77	Chi-Square	6,629
	5-9 anos	9	9,33	df	2
	=> 10 anos	7	14,07	Asymp. Sig.	,036
	Total	27			
Respeito pelas suas decisões (Médicos)	0-4 anos	11	16,73	Chi-Square	4,854
	5-9 anos	8	9,88	df	2
	=> 10 anos	7	12,57	Asymp. Sig.	,088
	Total	26			
Simpatia dos colaboradores (Fisioterapia)	0-4 anos	7	9,50	Chi-Square	1,714
	5-9 anos	5	7,90	df	2
	=> 10 anos	4	7,50	Asymp. Sig.	,424
	Total	16			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Fisioterapia)	0-4 anos	6	5,00	Chi-Square	0,000
	5-9 anos	2	5,00	df	2
	=> 10 anos	1	5,00	Asymp. Sig.	1,000
	Total	9			
Plano de tratamento/reabilitação	0-4 anos	6	4,50	Chi-Square	0,000

(Fisioterapia)	5-9 anos	1	4,50	df	2
	=> 10 anos	1	4,50	Asymp. Sig.	1,000
	Total	8			
Frequência das sessões de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	0-4 anos	6	4,83	Chi-Square	3,111
	5-9 anos	1	1,50	df	2
	=> 10 anos	1	5,50	Asymp. Sig.	,211
	Total	8			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Fisioterapia)	0-4 anos	6	5,50	Chi-Square	8,000
	5-9 anos	2	5,50	df	2
	=> 10 anos	1	1,00	Asymp. Sig.	,018
	Total	9			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Fisioterapia)	0-4 anos	6	5,17	Chi-Square	2,333
	5-9 anos	1	2,50	df	2
	=> 10 anos	1	2,50	Asymp. Sig.	,311
	Total	8			
Respeito pelas suas decisões (Fisioterapia)	0-4 anos	6	5,00	Chi-Square	7,000
	5-9 anos	1	5,00	df	2
	=> 10 anos	1	1,00	Asymp. Sig.	,030
	Total	8			
Simpatia dos colaboradores (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	7	10,00	Chi-Square	2,353
	5-9 anos	7	10,00	df	2
	=> 10 anos	7	13,00	Asymp. Sig.	,308
	Total	21			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	6	6,00	Chi-Square	2,535
	5-9 anos	5	8,10	df	2
	=> 10 anos	3	9,50	Asymp. Sig.	,282
	Total	14			
Plano de atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	6	7,17	Chi-Square	1,473
	5-9 anos	5	6,70	df	2
	=> 10 anos	3	9,50	Asymp. Sig.	,479
	Total	14			
Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	6	7,17	Chi-Square	1,473
	5-9 anos	5	6,70	df	2
	=> 10 anos	3	9,50	Asymp. Sig.	,479
	Total	14			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	6	6,67	Chi-Square	1,234
	5-9 anos	5	7,60	df	2
	=> 10 anos	3	9,00	Asymp. Sig.	,539
	Total	14			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	6	7,42	Chi-Square	,120
	5-9 anos	5	7,20	df	2
	=> 10 anos	3	8,17	Asymp. Sig.	,942
	Total	14			
Respeito pelas suas decisões (Terapia Ocupacional)	0-4 anos	6	8,17	Chi-Square	4,911
	5-9 anos	5	4,90	df	2
	=> 10 anos	3	10,50	Asymp. Sig.	,086
	Total	14			
Simpatia dos Colaboradores (Psicomotricidade)	0-4 anos	5	8,40	Chi-Square	,026
	5-9 anos	6	8,67	df	2
	=> 10 anos	5	8,40	Asymp. Sig.	,987
	Total	16			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio	0-4 anos	4	5,75	Chi-Square	1,500
	5-9 anos	4	4,50	df	2

(Psicomotricidade)	=> 10 anos	2	7,00	Asymp. Sig.	,472
	Total	10			
Plano de atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	0-4 anos	4	5,13	Chi-Square df	3,150
	5-9 anos	4	4,38		2
	=> 10 anos	2	8,50	Asymp. Sig.	,207
	Total	10			
Frequência das atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	0-4 anos	4	4,75	Chi-Square df	3,375
	5-9 anos	4	4,75		2
	=> 10 anos	2	8,50	Asymp. Sig.	,185
	Total	10			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Psicomotricidade)	0-4 anos	4	5,25	Chi-Square df	,563
	5-9 anos	4	5,25		2
	=> 10 anos	2	6,50	Asymp. Sig.	,755
	Total	10			
Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa (Psicomotricidade)	0-4 anos	4	5,88	Chi-Square df	2,531
	5-9 anos	4	4,00		2
	=> 10 anos	2	7,75	Asymp. Sig.	,282
	Total	10			
Respeito pelas suas decisões (Psicomotricidade)	0-4 anos	4	6,25	Chi-Square df	,563
	5-9 anos	4	5,00		2
	=> 10 anos	2	5,00	Asymp. Sig.	,755
	Total	10			
Simpatia dos colaboradores (Animação Sociocultural)	0-4 anos	14	15,57	Chi-Square df	1,131
	5-9 anos	9	13,67		2
	=> 10 anos	7	17,71	Asymp. Sig.	,568
	Total	30			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Animação Sociocultural)	0-4 anos	8	9,19	Chi-Square df	3,219
	5-9 anos	3	4,50		2
	=> 10 anos	4	8,25	Asymp. Sig.	,200
	Total	15			
Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	0-4 anos	14	14,61	Chi-Square df	4,174
	5-9 anos	9	11,94		2
	=> 10 anos	6	20,50	Asymp. Sig.	,124
	Total	29			
Frequência das atividades (Animação Sociocultural)	0-4 anos	12	9,75	Chi-Square df	5,385
	5-9 anos	6	16,00		2
	=> 10 anos	6	14,50	Asymp. Sig.	,068
	Total	24			
Diversidade das atividades disponibilizadas (Animação Sociocultural)	0-4 anos	14	12,39	Chi-Square df	4,122
	5-9 anos	8	14,13		2
	=> 10 anos	6	19,92	Asymp. Sig.	,127
	Total	28			
Respeito pelas suas decisões (Animação Sociocultural)	0-4 anos	13	13,77	Chi-Square df	4,486
	5-9 anos	7	10,36		2
	=> 10 anos	7	18,07	Asymp. Sig.	,106
	Total	27			
Simpatia dos colaboradores (Serviço Social)	0-4 anos	14	15,46	Chi-Square df	,139
	5-9 anos	10	16,35		2
	=> 10 anos	7	16,57	Asymp. Sig.	,933
	Total	31			
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Serviço Social)	0-4 anos	15	14,40	Chi-Square df	1,907
	5-9 anos	10	18,00		2
	=> 10 anos	7	18,86	Asymp. Sig.	,385

	Total	32			
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Serviço Social)	0-4 anos	15	16,17	Chi-Square	,059
	5-9 anos	10	16,70	df	2
	=> 10 anos	7	16,93	Asymp. Sig.	,971
	Total	32			
Respeito pelas suas decisões (Serviço Social)	0-4 anos	15	15,83	Chi-Square	,867
	5-9 anos	10	15,90	df	2
	=> 10 anos	7	18,79	Asymp. Sig.	,648
	Total	32			
Horário das refeições	0-4 anos	15	16,10	Chi-Square	,165
	5-9 anos	10	16,50	df	2
	=> 10 anos	7	17,36	Asymp. Sig.	,921
	Total	32			
Qualidade das refeições	0-4 anos	15	13,57	Chi-Square	2,993
	5-9 anos	10	18,85	df	2
	=> 10 anos	7	19,43	Asymp. Sig.	,224
	Total	32			
Quantidade das refeições	0-4 anos	15	14,57	Chi-Square	1,715
	5-9 anos	10	17,90	df	2
	=> 10 anos	7	18,64	Asymp. Sig.	,424
	Total	32			
Diversidade das Ementas	0-4 anos	15	15,20	Chi-Square	,738
	5-9 anos	10	17,20	df	2
	=> 10 anos	7	18,29	Asymp. Sig.	,691
	Total	32			
Lavagem de vestuário	0-4 anos	15	11,47	Chi-Square	8,211
	5-9 anos	10	19,80	df	2
	=> 10 anos	6	21,00	Asymp. Sig.	,016
	Total	31			
Frequência da muda de vestuário	0-4 anos	15	14,47	Chi-Square	1,369
	5-9 anos	10	18,25	df	2
	=> 10 anos	6	16,08	Asymp. Sig.	,504
	Total	31			
Lavagem de lençóis e toalhas	0-4 anos	15	16,70	Chi-Square	,114
	5-9 anos	10	16,80	df	2
	=> 10 anos	7	15,64	Asymp. Sig.	,944
	Total	32			
Frequência da muda de lençóis e toalhas	0-4 anos	15	16,90	Chi-Square	,503
	5-9 anos	10	17,15	df	2
	=> 10 anos	7	14,71	Asymp. Sig.	,777
	Total	32			
Simpatia dos colaboradores (Farmácia)	0-4 anos	11	13,41	Chi-Square	,093
	5-9 anos	9	13,17	df	2
	=> 10 anos	6	14,17	Asymp. Sig.	,955
	Total	26			
Acompanhamento técnico (Farmácia)	0-4 anos	15	14,10	Chi-Square	1,179
	5-9 anos	8	16,81	df	2
	=> 10 anos	7	17,00	Asymp. Sig.	,554
	Total	30			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Farmácia)	0-4 anos	14	15,96	Chi-Square	,111
	5-9 anos	9	14,89	df	2
	=> 10 anos	7	15,36	Asymp. Sig.	,946
	Total	30			

Simpatia dos colaboradores (Tesouraria)	0-4 anos	8	11,31	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,891 2 ,389
	5-9 anos	9	14,61		
	=> 10 anos	7	11,14		
	Total	24			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Tesouraria)	0-4 anos	8	11,63	Chi-Square df Asymp. Sig.	,342 2 ,843
	5-9 anos	8	12,81		
	=> 10 anos	7	11,50		
	Total	23			
Simpatia dos colaboradores (Portaria)	0-4 anos	6	6,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,874 2 ,238
	5-9 anos	6	8,67		
	=> 10 anos	4	11,25		
	Total	16			
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Portaria)	0-4 anos	5	6,80	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,484 2 ,289
	5-9 anos	6	6,58		
	=> 10 anos	3	10,50		
	Total	14			
Apresentação e imagem dos colaboradores	0-4 anos	14	13,36	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,913 2 ,233
	5-9 anos	10	17,80		
	=> 10 anos	7	18,71		
	Total	31			
Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	0-4 anos	3	2,83	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,000 1 ,317
	=> 10 anos	1	1,50		
	Total	4			
Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0-4 anos	12	10,67	Chi-Square df Asymp. Sig.	,993 2 ,609
	5-9 anos	4	9,00		
	=> 10 anos	4	11,50		
	Total	20			
Tratamento e encaminhamento de reclamações	0-4 anos	11	10,32	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,190 2 ,551
	5-9 anos	7	13,43		
	=> 10 anos	4	11,38		
	Total	22			
Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	0-4 anos	9	10,22	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,541 2 ,463
	5-9 anos	7	10,14		
	=> 10 anos	5	13,60		
	Total	21			
Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	0-4 anos	14	13,96	Chi-Square df Asymp. Sig.	2,279 2 ,320
	5-9 anos	10	16,70		
	=> 10 anos	7	19,07		
	Total	31			
Horário das visitas	0-4 anos	15	15,13	Chi-Square df Asymp. Sig.	1,649 2 ,438
	5-9 anos	7	14,14		
	=> 10 anos	5	10,40		
	Total	27			
Grau de satisfação geral com a Instituição	0-4 anos	15	13,50	Chi-Square df Asymp. Sig.	4,671 2 ,097
	5-9 anos	10	17,75		
	=> 10 anos	7	21,14		
	Total	32			

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nas amostras da variável “Tempo de Permanência”.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nas amostras da variável “Tempo de Permanência”.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas questões assinaladas a cinzento rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A17 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Nível de Autonomia”

	Autónomo/a	Parcialmente Dependente	Dependente	Grande Dependente
	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,94 ± 0,47	3,63 ± 0,51	3,84 ± 0,18	3,89 ± 0,11
AADS	3,71 ± 0,00	3,32 ± 0,70	3,29 ± 1,01	3,43 ± 0,61
Enfermeiros	4,11 ± 0,53	3,83 ± 0,38	4,22 ± 0,46	4,25 ± 0,44
Medicina	4,18 ± 0,55	3,53 ± 0,72	4,41 ± 0,37	4,21 ± 0,85
Fisioterapia	4,57 ± 0,20	5,00 ± 0,00	4,91 ± 0,13	0,00 ± 0,00
Terapia Ocupacional	4,76 ± 0,08	4,21 ± 0,38	4,82 ± 0,14	4,62 ± 0,66
Psicomotricidade	4,43 ± 0,39	4,43 ± 0,00	4,57 ± 0,45	0,00 ± 0,00
Animação Sociocultural	4,00 ± 0,27	4,11 ± 0,59	4,56 ± 0,34	3,67 ± 0,00
Serviço Social	4,81 ± 0,35	4,36 ± 0,63	4,61 ± 0,47	4,88 ± 0,25
Alimentação	3,47 ± 0,82	3,33 ± 0,79	2,94 ± 0,70	3,19 ± 0,97
Lavandaria	4,00 ± 0,42	4,17 ± 0,82	4,15 ± 0,34	4,25 ± 0,50
Farmácia	4,07 ± 0,52	3,67 ± 0,47	4,10 ± 0,46	3,78 ± 0,19
Tesouraria	4,05 ± 0,37	4,00 ± 0,55	4,40 ± 0,55	4,50 ± 0,00
Portaria	4,39 ± 0,70	3,75 ± 1,19	4,00 ± 0,00	0,00 ± 0,00
Instrumentos de Interação com a Organização	3,33 ± 0,24	3,00 ± 0,38	3,75 ± 0,32	4,00 ± 0,00

M = Média (Mean); SD= Desvio-Padrão (Standard Deviation)

Tabela A18- Aplicação do Teste de Kruskal-Wallis aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Nível de Autonomia”

Ranks		N	Mean Rank		
Fatores_Tangíveis	Autónomo/a	7	12,36	Chi-Square	,331
	Parcialmente	6	10,75		
	Dependente	7	12,21		
	Dependente	3	13,17		
	Grande Dependente	3			
	Total	23			
AADS	Autónomo/a	1	5,00	Chi-Square	,034
	Parcialmente	4	5,00		
	Dependente	2	4,75		
	Dependente	2	5,25		
	Grande Dependente	2			
	Total	9			
Enfermeiros	Autónomo/a	10	17,40	Chi-Square	6,318
	Parcialmente	9	10,22		
	Dependente	9	19,78		
	Dependente	4	21,00		
	Grande Dependente	4			
	Total	32			
Medicina	Autónomo/a	8	13,50	Chi-Square	6,994
	Parcialmente	7	7,64		
	Dependente	7	17,93		
	Dependente	4	16,00		
	Grande Dependente	4			
	Total	26			
Fisioterapia	Autónomo/a	2	1,75	Chi-Square	4,138
	Parcialmente	1	6,50		
	Dependente	5	5,20		
	Dependente	5			
	Grande Dependente	8			
	Total	8			
Terapia Ocupacional	Autónomo/a	3	8,17	Chi-Square	4,624
	Parcialmente	4	3,88		
	Dependente	4	9,38		
	Dependente	3	9,17		
	Grande Dependente	3			
	Total	14			
Psicomotricidade	Autónomo/a	4	5,50	Chi-Square	,759
	Parcialmente	2	4,00		
	Dependente	4	6,25		
	Dependente	4			
	Grande Dependente	10			
	Total	10			
Animação Sociocultural	Autónomo/a	4	5,13	Chi-Square	5,702
	Parcialmente	3	6,67		
	Dependente	6	10,33		
	Dependente	1	2,50		
	Grande Dependente	1			
	Total	14			
Serviço Social	Autónomo/a	9	18,61	Chi-Square	3,458
	Parcialmente	9	12,56		
	Dependente				

	Dependente	9	15,11	df	3
	Grande Dependente	4	19,88	Asymp. Sig.	,326
	Total	31			
Alimentação	Autónomo/a	10	19,15	Chi-Square	2,649
	Parcialmente Dependente	9	18,00		
	Dependente	9	12,72	df	3
	Grande Dependente	4	15,00		
	Total	32		Asymp. Sig.	,449
Lavandaria	Autónomo/a	10	13,65	Chi-Square	1,310
	Parcialmente Dependente	8	16,94		
	Dependente	9	16,83	df	3
	Grande Dependente	4	18,13		
	Total	31		Asymp. Sig.	,727
Farmácia	Autónomo/a	9	15,56	Chi-Square	4,238
	Parcialmente Dependente	6	8,92		
	Dependente	7	14,71	df	3
	Grande Dependente	3	9,50		
	Total	25		Asymp. Sig.	,237
Tesouraria	Autónomo/a	10	10,00	Chi-Square	4,550
	Parcialmente Dependente	6	11,08		
	Dependente	5	14,50	df	3
	Grande Dependente	2	18,50		
	Total	23		Asymp. Sig.	,208
Portaria	Autónomo/a	9	8,44	Chi-Square	1,438
	Parcialmente Dependente	4	6,00		
	Dependente	1	5,00	df	2
	Grande Dependente	1			
	Total	14		Asymp. Sig.	,487
Instrumentos de Interaccao com a Organizacao	Autónomo/a	5	6,60	Chi-Square	7,885
	Parcialmente Dependente	4	4,00		
	Dependente	4	10,75	df	3
	Grande Dependente	1	13,00		
	Total	14		Asymp. Sig.	,048

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos diversos níveis de autonomia.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos diversos níveis de autonomia.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, os *Instrumentos de Interação com a Organização*) rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A19 - Estatística descritiva dos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014), segundo “Nível de Autonomia” (Recodificado)

	Autónomo/a	Dependente
	M±SD	M±SD
Fatores_Tangíveis	3,79 ± 0,49	3,86 ± 0,16
AADS	3,40 ± 0,63	3,36 ± 0,69
Enfermeiros	3,98 ± 0,48	4,23 ± 0,43
Medicina	3,88 ± 0,70	4,34 ± 0,55
Fisioterapia	4,71 ± 0,29	4,91 ± 0,13
Terapia Ocupacional	4,45 ± 0,40	4,73 ± 0,41
Psicomotricidade	4,43 ± 0,30	4,57 ± 0,45
Animação Sociocultural	4,05 ± 0,39	4,43 ± 0,46
Serviço Social	4,58 ± 0,54	4,69 ± 0,42
Alimentação	3,41 ± 0,79	3,02 ± 0,76
Lavandaria	4,07 ± 0,61	4,18 ± 0,38
Farmácia	3,91 ± 0,53	4,00 ± 0,42
Tesouraria	4,03 ± 0,43	4,43 ± 0,45
Portaria	4,19 ± 0,88	4,00 ± 0,00
Instrumentos de Interação com a Organização	3,19 ± 0,34	3,80 ± 0,30

M = Média (*Mean*); SD= Desvio-Padrão (*Standard Deviation*)

Tabela A20 - Aplicação do Teste de Wilcoxon-Mann-Whitney aos índices sintéticos do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação (2014), utilizando como *grouping variable* a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”

		Ranks				
		N	Mean Rank	Sum of Ranks		
Fatores Tangíveis	Autónomos	13	11,62	151,00	Mann-Whitney U	60,000
	Dependentes	10	12,50	125,00	Wilcoxon W	151,000
	Total	23			Z	-,316
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,752
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,784 ^b
AADS	Autónomos	5	5,00	25,00	Mann-Whitney U	10,000
	Dependentes	4	5,00	20,00	Wilcoxon W	20,000
	Total	9			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1,000 ^b
Enfermeiros	Autónomos	19	14,00	266,00	Mann-Whitney U	76,000
	Dependentes	13	20,15	262,00	Wilcoxon W	266,000
	Total	32			Z	-1,848
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,065
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,071 ^b
Medicina	Autónomos	15	10,77	161,50	Mann-Whitney U	41,500
	Dependentes	11	17,23	189,50	Wilcoxon W	161,500
	Total	26			Z	-2,146
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,032
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,032 ^b
Fisioterapia	Autónomos	3	3,33	10,00	Mann-Whitney U	4,000
	Dependentes	5	5,20	26,00	Wilcoxon W	10,000
	Total	8			Z	-1,119
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,263
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,393 ^b
Terapia Ocupacional	Autónomos	7	5,71	40,00	Mann-Whitney U	12,000
	Dependentes	7	9,29	65,00	Wilcoxon W	40,000
	Total	14			Z	-1,645
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,100
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,128 ^b
Psicomotricidade	Autónomos	6	5,00	30,00	Mann-Whitney U	9,000
	Dependentes	4	6,25	25,00	Wilcoxon W	30,000
	Total	10			Z	-,650
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,516
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,610 ^b
Animação Sociocultural	Autónomos	7	5,79	40,50	Mann-Whitney U	12,500
	Dependentes	7	9,21	64,50	Wilcoxon W	40,500
	Total	14			Z	-1,549
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,121
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,128 ^b
Serviço Social	Autónomos	18	15,58	280,50	Mann-Whitney U	109,500
	Dependentes	13	16,58	215,50	Wilcoxon W	280,500
	Total	31			Z	-,331
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,741
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,767 ^b
Alimentação	Autónomos	19	18,61	353,50	Mann-Whitney U	83,500
	Dependentes	13	13,42	174,50	Wilcoxon W	174,500
	Total	32			Z	-1,552

					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,121 ,126 ^b
Lavandaria	Autónomos	18	15,11	272,00	Mann-Whitney U	101,000
	Dependentes	13	17,23	224,00	Wilcoxon W	272,000
	Total	31			Z	-,716
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,474 ,540 ^b
Farmácia	Autónomos	15	12,90	193,50	Mann-Whitney U	73,500
	Dependentes	10	13,15	131,50	Wilcoxon W	193,500
	Total	25			Z	-,086
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,932 ,935 ^b
Tesouraria	Autónomos	16	10,41	166,50	Mann-Whitney U	30,500
	Dependentes	7	15,64	109,50	Wilcoxon W	166,500
	Total	23			Z	-1,944
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,052 ,089 ^b
Portaria	Autónomos	13	7,69	100,00	Mann-Whitney U	4,000
	Dependentes	1	5,00	5,00	Wilcoxon W	5,000
	Total	14			Z	-,645
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,519 ,714 ^b
Instrumentos de Interacao com a Organizacao	Autónomos	9	5,44	49,00	Mann-Whitney U	4,000
	Dependentes	5	11,20	56,00	Wilcoxon W	49,000
	Total	14			Z	-2,586
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,010 ,012 ^b
Horário das visitas	Autónomos	16	15,25	244,00	Mann-Whitney U	68,000
	Dependentes	11	12,18	134,00	Wilcoxon W	134,000
	Total	27			Z	-1,096
					Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,273 ,342 ^b

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos níveis de autonomia distintos.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos níveis de autonomia distintos.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas variáveis assinaladas a cinzento (neste caso, *Medicina de Clínica Geral* e *Instrumentos de Interação com a Organização*) rejeita-se a hipótese nula.

		N	Mean Rank	Sum of Ranks	Test Statistics	
Estado de conservação das instalações	Autónomos	19	15,58	296,00	Mann-Whitney U	106,000
	Dependentes	13	17,85	232,00	Wilcoxon W	296,000
	Total	32			Z	-,781
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,435
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,52
Limpeza das instalações	Autónomos	19	17,24	327,50	Mann-Whitney U	109,500
	Dependentes	13	15,42	200,50	Wilcoxon W	200,500
	Total	32			Z	-0,584
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,559
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,596
Arrumação das instalações	Autónomos	19	17,16	326,00	Mann-Whitney U	111,000
	Dependentes	13	15,54	202,00	Wilcoxon W	202,000
	Total	32			Z	-,567
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,571
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,65
Conforto das instalações	Autónomos	19	15,89	302,00	Mann-Whitney U	112,000
	Dependentes	13	17,38	226,00	Wilcoxon W	302,000
	Total	32			Z	-,509
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,611
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	,677 ^b
Acessibilidade e circulação nas instalações	Autónomos	19	18,47	351,00	Mann-Whitney U	86,000
	Dependentes	13	13,62	177,00	Wilcoxon W	177,000
	Total	32			Z	-1,992
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,046
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,158
Estado de conservação dos equipamentos	Autónomos	19	16,50	313,50	Mann-Whitney U	123,500
	Dependentes	13	16,50	214,50	Wilcoxon W	214,500
	Total	32			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1
Segurança dos transportes	Autónomos	17	15,47	263,00	Mann-Whitney U	77,000
	Dependentes	11	13,00	143,00	Wilcoxon W	143,000
	Total	28			Z	-1,023
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,306
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,458

Sistemas de segurança contra roubo, incêndio e intrusão	Autónomos	16	11,94	191,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	55,000
	Dependentes	10	16,00	160,00		191,000
	Total	26				-1,922
						,055
Simpatia dos colaboradores (AADS)	Autónomos	19	18,84	358,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	79,000
	Dependentes	13	13,08	170,00		170,000
	Total	32				-1,830
						,067
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (AADS)	Autónomos	19	20,05	381,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	56,000
	Dependentes	13	11,31	147,00		147,000
	Total	32				-2,878
						,004
Apoio nos cuidados de higiene e imagem pessoais (AADS)	Autónomos	9	11,22	101,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	56,000
	Dependentes	13	11,69	152,00		101,000
	Total	22				-0,185
						,853
Apoio na alimentação (AADS)	Autónomos	5	4,80	24,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	9,000
	Dependentes	4	5,25	21,00		24,000
	Total	9				-,283
						,777
Cuidados com o vestuário pessoal (AADS)	Autónomos	16	18,00	288,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	56,000
	Dependentes	13	11,31	147,00		147,000
	Total	29				-2,218
						,027
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (AADS)	Autónomos	19	18,53	352,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	85,000
	Dependentes	13	13,54	176,00		176,000
	Total	32				-1,643
						,100
Respeito pelas suas decisões (AADS)	Autónomos	19	18,66	354,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed)	82,500
	Dependentes	13	13,35	173,50		173,500
	Total	32				-1,739
						,082

					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,117
Simpatia dos colaboradores (Enfermeiros)	Autónomos	19	14,87	282,50	Mann-Whitney U	92,500
	Dependentes	13	18,88	245,50	Wilcoxon W	282,500
	Total	32			Z	-1,481
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,139
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,238
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Enfermeiros)	Autónomos	19	16,50	313,50	Mann-Whitney U	123,500
	Dependentes	13	16,50	214,50	Wilcoxon W	214,500
	Total	32			Z	,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1
Modo como os cuidados de enfermagem são prestados	Autónomos	19	14,50	275,50	Mann-Whitney U	85,500
	Dependentes	13	19,42	252,50	Wilcoxon W	275,500
	Total	32			Z	-1,711
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,087
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,147
Frequência dos cuidados de enfermagem	Autónomos	19	14,55	276,50	Mann-Whitney U	86,500
	Dependentes	13	19,35	251,50	Wilcoxon W	276,500
	Total	32			Z	-1,657
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,098
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,158
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Enfermeiros)	Autónomos	19	14,50	275,50	Mann-Whitney U	85,500
	Dependentes	13	19,42	252,50	Wilcoxon W	275,500
	Total	32			Z	-1,711
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,087
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,147
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Enfermeiros)	Autónomos	19	15,45	293,50	Mann-Whitney U	103,500
	Dependentes	13	18,04	234,50	Wilcoxon W	293,500
	Total	32			Z	-,854
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,393
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,448
Respeito pelas suas decisões (Enfermeiros)	Autónomos	19	15,42	293,00	Mann-Whitney U	103,000
	Dependentes	13	18,08	235,00	Wilcoxon W	293,000
	Total	32			Z	-,894
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,371
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,448
Simpatia dos colaboradores (Médicos)	Autónomos	18	12,86	231,50	Mann-Whitney U	60,500
	Dependentes	12	19,46	233,50	Wilcoxon W	231,500
	Total	30			Z	-2,202
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,028

					tailed)	
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,043
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Médicos)	Autónomos	16	12,91	206,50	Mann-Whitney U	70,500
	Dependentes	12	16,63	199,50	Wilcoxon W	206,500
	Total	28			Z	-1,391
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,164
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,241
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Médicos)	Autónomos	16	11,88	190,00	Mann-Whitney U	54,000
	Dependentes	12	18,00	216,00	Wilcoxon W	190,000
	Total	28			Z	-2,199
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,028
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,053
Modo como os cuidados médicos são prestados	Autónomos	16	10,94	175,00	Mann-Whitney U	39,000
	Dependentes	11	18,45	203,00	Wilcoxon W	175,000
	Total	27			Z	-2,583
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,010
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,015
Frequência dos cuidados médicos	Autónomos	16	12,16	194,50	Mann-Whitney U	58,500
	Dependentes	11	16,68	183,50	Wilcoxon W	194,500
	Total	27			Z	-1,596
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,111
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,148
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Médicos)	Autónomos	16	13,00	208,00	Mann-Whitney U	72,000
	Dependentes	11	15,45	170,00	Wilcoxon W	208,000
	Total	27			Z	-0,859
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,390
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,451
Respeito pelas suas decisões (Médicos)	Autónomos	15	12,47	187,00	Mann-Whitney U	67,000
	Dependentes	11	14,91	164,00	Wilcoxon W	187,000
	Total	26			Z	-0,902
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,367
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,443
Simpatia dos colaboradores (Fisioterapia)	Autónomos	8	7,50	60,00	Mann-Whitney U	24,000
	Dependentes	8	9,50	76,00	Wilcoxon W	60,000
	Total	16			Z	-1,464
					Asymp. Sig. (2-tailed)	0,143
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,442
Disponibilidade sempre que precisa de apoio	Autónomos	4	5,00	20,00	Mann-Whitney U	10,000
	Dependentes	5	5,00	25,00	Wilcoxon W	25,000

(Fisioterapia)	Total	9			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1
Plano de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Autónomos	3	4,50	13,50	Mann-Whitney U	7,500
	Dependentes	5	4,50	22,50	Wilcoxon W	22,500
	Total	8			Z	0,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1
Frequência das sessões de tratamento/reabilitação (Fisioterapia)	Autónomos	3	4,17	12,50	Mann-Whitney U	6,500
	Dependentes	5	4,70	23,50	Wilcoxon W	12,500
	Total	8			Z	-,394
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,693
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,786
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Fisioterapia)	Autónomos	4	4,38	17,50	Mann-Whitney U	7,500
	Dependentes	5	5,50	27,50	Wilcoxon W	17,500
	Total	9			Z	-1,118
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,264
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,556
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Fisioterapia)	Autónomos	3	3,83	11,50	Mann-Whitney U	5,500
	Dependentes	5	4,90	24,50	Wilcoxon W	11,500
	Total	8			Z	-0,683
					Asymp. Sig. (2-tailed)	0,495
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,571
Respeito pelas suas decisões (Fisioterapia)	Autónomos	3	3,67	11,00	Mann-Whitney U	5,000
	Dependentes	5	5,00	25,00	Wilcoxon W	11,000
	Total	8			Z	-1,291
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,197
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,571
Simpatia dos colaboradores (Terapia Ocupacional)	Autónomos	11	10,14	111,50	Mann-Whitney U	45,500
	Dependentes	10	11,95	119,50	Wilcoxon W	111,500
	Total	21			Z	-,982
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,326
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,512
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Terapia Ocupacional)	Autónomos	7	7,50	52,50	Mann-Whitney U	24,500
	Dependentes	7	7,50	52,50	Wilcoxon W	52,500
	Total	14			Z	,000
					Asymp. Sig. (2-tailed)	1,000
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	1
Plano de atividades	Autónomos	7	6,50	45,50	Mann-Whitney U	17,500

terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Dependentes	7	8,50	59,50	Wilcoxon W	45,500
	Total	14			Z	-1,140
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,254
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,383
Frequência das atividades terapêuticas individuais/em grupo (Terapia Ocupacional)	Autónomos	7	6,50	45,50	Mann-Whitney U	17,500
	Dependentes	7	8,50	59,50	Wilcoxon W	45,500
	Total	14			Z	-1,140
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,254
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Terapia Ocupacional)	Autónomos	7	7,00	49,00	Mann-Whitney U	21,000
	Dependentes	7	8,00	56,00	Wilcoxon W	49,000
	Total	14			Z	-,628
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,530
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Terapia Ocupacional)	Autónomos	7	6,14	43,00	Mann-Whitney U	15,000
	Dependentes	7	8,86	62,00	Wilcoxon W	43,000
	Total	14			Z	-1,301
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,193
Respeito pelas suas decisões (Terapia Ocupacional)	Autónomos	7	5,50	38,50	Mann-Whitney U	10,500
	Dependentes	7	9,50	66,50	Wilcoxon W	38,500
	Total	14			Z	-2,082
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,037
Simpatia dos Colaboradores (Psicomotricidade)	Autónomos	9	8,22	74,00	Mann-Whitney U	29,000
	Dependentes	7	8,86	62,00	Wilcoxon W	74,000
	Total	16			Z	-,391
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,696
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Psicomotricidade)	Autónomos	6	5,33	32,00	Mann-Whitney U	11,000
	Dependentes	4	5,75	23,00	Wilcoxon W	32,000
	Total	10			Z	-0,267
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,789
Plano de atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Autónomos	6	5,00	30,00	Mann-Whitney U	9,000
	Dependentes	4	6,25	25,00	Wilcoxon W	30,000
	Total	10			Z	-,707
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,480
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,61

					tailed Sig.)]	
Frequência das atividades de educação especial e reabilitação (Psicomotricidade)	Autónomos	6	5,17	31,00	Mann-Whitney U	10,000
	Dependentes	4	6,00	24,00	Wilcoxon W	31,000
	Total	10			Z	-0,500
					Asymp. Sig. (2-tailed)	0,617
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,762
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Psicomotricidade)	Autónomos	6	5,67	34,00	Mann-Whitney U	11,000
	Dependentes	4	5,25	21,00	Wilcoxon W	21,000
	Total	10			Z	-0,306
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,759
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,914
Informação e esclarecimento prestados sempre que precisa (Psicomotricidade)	Autónomos	6	5,25	31,50	Mann-Whitney U	10,500
	Dependentes	4	5,88	23,50	Wilcoxon W	31,500
	Total	10			Z	-0,347
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,728
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,762
Respeito pelas suas decisões (Psicomotricidade)	Autónomos	6	5,00	30,00	Mann-Whitney U	9,000
	Dependentes	4	6,25	25,00	Wilcoxon W	30,000
	Total	10			Z	-0,750
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,453
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,61
Simpatia dos colaboradores (Animação Sociocultural)	Autónomos	18	14,50	261,00	Mann-Whitney U	90,000
	Dependentes	12	17,00	204,00	Wilcoxon W	261,000
	Total	30			Z	-,887
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,375
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,465
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Animação Sociocultural)	Autónomos	8	5,44	43,50	Mann-Whitney U	7,500
	Dependentes	7	10,93	76,50	Wilcoxon W	43,500
	Total	15			Z	-2,739
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,006
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,014
Adequação das atividades de animação sociocultural aos seus interesses	Autónomos	17	12,74	216,50	Mann-Whitney U	63,500
	Dependentes	12	18,21	218,50	Wilcoxon W	216,500
	Total	29			Z	-1,813
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,070
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,088
Frequência das atividades (Animação Sociocultural)	Autónomos	12	13,33	160,00	Mann-Whitney U	62,000
	Dependentes	12	11,67	140,00	Wilcoxon W	140,000
	Total	24			Z	-,690
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,490

					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,59
Diversidade das atividades disponibilizadas (Animação Sociocultural)	Autónomos	16	12,41	198,50	Mann-Whitney U	62,500
	Dependentes	12	17,29	207,50	Wilcoxon W	198,500
	Total	28			Z	-1,679
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,093
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,121
Respeito pelas suas decisões (Animação Sociocultural)	Autónomos	15	13,70	205,50	Mann-Whitney U	85,500
	Dependentes	12	14,38	172,50	Wilcoxon W	205,500
	Total	27			Z	-,255
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,799
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,829
Simpatia dos colaboradores (Serviço Social)	Autónomos	18	14,97	269,50	Mann-Whitney U	98,500
	Dependentes	13	17,42	226,50	Wilcoxon W	269,500
	Total	31			Z	-,914
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,361
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,465
Disponibilidade sempre que precisa de apoio (Serviço Social)	Autónomos	19	16,97	322,50	Mann-Whitney U	114,500
	Dependentes	13	15,81	205,50	Wilcoxon W	205,500
	Total	32			Z	-,396
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,692
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,734
Confiança na capacidade deles para ajudar a resolver os seus problemas (Serviço Social)	Autónomos	19	15,61	296,50	Mann-Whitney U	106,500
	Dependentes	13	17,81	231,50	Wilcoxon W	296,500
	Total	32			Z	-,812
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,417
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,52
Respeito pelas suas decisões (Serviço Social)	Autónomos	19	15,87	301,50	Mann-Whitney U	111,500
	Dependentes	13	17,42	226,50	Wilcoxon W	301,500
	Total	32			Z	-,588
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,557
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,65
Horário das refeições	Autónomos	19	16,66	316,50	Mann-Whitney U	120,500
	Dependentes	13	16,27	211,50	Wilcoxon W	211,500
	Total	32			Z	-0,160
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,873
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,91
Qualidade das refeições	Autónomos	19	17,71	336,50	Mann-Whitney U	100,500
	Dependentes	13	14,73	191,50	Wilcoxon W	191,500
	Total	32			Z	-,916

					Asymp. Sig. (2-tailed)	,360
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,383
Quantidade das refeições	Autónomos	19	18,32	348,00	Mann-Whitney U	89,000
	Dependentes	13	13,85	180,00	Wilcoxon W	180,000
	Total	32			Z	-1,566
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,117
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,195
Diversidade das Ementas	Autónomos	19	18,29	347,50	Mann-Whitney U	89,500
	Dependentes	13	13,88	180,50	Wilcoxon W	180,500
	Total	32			Z	-1,450
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,147
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,195
Lavagem de vestuário	Autónomos	18	17,08	307,50	Mann-Whitney U	97,500
	Dependentes	13	14,50	188,50	Wilcoxon W	188,500
	Total	31			Z	-,828
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,407
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,441
Frequência da muda de vestuário	Autónomos	18	16,64	299,50	Mann-Whitney U	105,500
	Dependentes	13	15,12	196,50	Wilcoxon W	196,500
	Total	31			Z	-0,528
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,597
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,65
Lavagem de lençóis e toalhas	Autónomos	19	15,39	292,50	Mann-Whitney U	102,500
	Dependentes	13	18,12	235,50	Wilcoxon W	292,500
	Total	32			Z	-0,992
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,321
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,426
Frequência da muda de lençóis e toalhas	Autónomos	19	15,97	303,50	Mann-Whitney U	113,500
	Dependentes	13	17,27	224,50	Wilcoxon W	303,500
	Total	32			Z	-,475
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,635
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,705
Simpatia dos colaboradores (Farmácia)	Autónomos	16	12,56	201,00	Mann-Whitney U	65,000
	Dependentes	10	15,00	150,00	Wilcoxon W	201,000
	Total	26			Z	-,950
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,342
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,452
Acompanhamento técnico	Autónomos	17	15,76	268,00	Mann-Whitney U	106,000

(Farmácia)	Dependentes	13	15,15	197,00	Wilcoxon W	197,000
	Total	30			Z	-,235
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,815
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,869
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Farmácia)	Autónomos	18	15,64	281,50	Mann-Whitney U	105,500
	Dependentes	12	15,29	183,50	Wilcoxon W	183,500
	Total	30			Z	-0,122
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,903
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,917
Simpatia dos colaboradores (Tesouraria)	Autónomos	16	11,13	178,00	Mann-Whitney U	42,000
	Dependentes	8	15,25	122,00	Wilcoxon W	178,000
	Total	24			Z	-1,634
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,102
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,192
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Tesouraria)	Autónomos	16	10,91	174,50	Mann-Whitney U	38,500
	Dependentes	7	14,50	101,50	Wilcoxon W	174,500
	Total	23			Z	-1,623
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,105
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,249
Simpatia dos colaboradores (Portaria)	Autónomos	13	9,08	118,00	Mann-Whitney U	12,000
	Dependentes	3	6,00	18,00	Wilcoxon W	18,000
	Total	16			Z	-1,104
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,270
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,364
Informação e esclarecimentos prestados sempre que precisa (Portaria)	Autónomos	13	7,58	98,50	Mann-Whitney U	5,500
	Dependentes	1	6,50	6,50	Wilcoxon W	6,500
	Total	14			Z	-0,279
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,781
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,857
Apresentação e imagem dos colaboradores	Autónomos	18	15,28	275,00	Mann-Whitney U	104,000
	Dependentes	13	17,00	221,00	Wilcoxon W	275,000
	Total	31			Z	-0,599
					Asymp. Sig. (2-tailed)	,549
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,622
Desenvolvimento e acompanhamento do Plano Individual de Cuidados	Autónomos	2	1,50	3,00	Mann-Whitney U	0,000
	Dependentes	2	3,50	7,00	Wilcoxon W	3,000
	Total	4			Z	-1,732
					Asymp. Sig. (2-tailed)	0,083
					Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	0,333

Prestação de informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	Autónomos	12	9,83	118,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	40,000
	Dependentes	8	11,50	92,00		118,000
	Total	20				-0,997
						,319
Tratamento e encaminhamento de reclamações	Autónomos	12	9,63	115,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	37,500
	Dependentes	10	13,75	137,50		115,500
	Total	22				-1,632
						,103
Consideração da Organização pelas sugestões dos residentes e familiares	Autónomos	14	9,57	134,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	29,000
	Dependentes	7	13,86	97,00		134,000
	Total	21				-1,725
						,084
Respeito pela privacidade e confidencialidade de dados pessoais	Autónomos	18	17,64	317,50	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	87,500
	Dependentes	13	13,73	178,50		178,500
	Total	31				-1,427
						,153
Horário das visitas	Autónomos	16	15,25	244,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	68,000
	Dependentes	11	12,18	134,00		134,000
	Total	27				-1,096
						,273
Grau de satisfação geral com a Instituição	Autónomos	19	15,37	292,00	Mann-Whitney U Wilcoxon W Z Asymp. Sig. (2-tailed) Exact Sig. [2*(1-tailed Sig.)]	102,000
	Dependentes	13	18,15	236,00		292,000
	Total	32				-,963
						,335
						0,426

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem igual distribuição nos níveis de autonomia distintos.

H_0 : A variável X_n tem igual distribuição nos níveis de autonomia distintos.

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, nas questões assinaladas a cinzento rejeita-se a hipótese nula.

Tabela A22 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Género”

Crosstab

Count

		Género		Total
		Masculino	Feminino	
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?	Sim	8	18	26
	Não	2	4	6
Total		10	22	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,015 ^a	1	,903	1,000	,627
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,015	1	,903		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	,014	1	,904		
N of Valid Cases	32				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,88.

b. Computed only for a 2x2 table

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. E, dado que $n < 20$ ou quando $20 \leq n \leq 40$ e alguma frequência esperada ser inferior a 5, e em tabelas de 2×2 , deve interpretar-se o teste de Fisher (Maroco, 2010)

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A23 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Género”

Crosstab

Count

		Género		Total
		Masculino	Feminino	
Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?	Sim	1	5	6
	Não	9	17	26
Total		10	22	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,731 ^a	1	,393	,637	,373
Continuity Correction ^b	,134	1	,714		
Likelihood Ratio	,801	1	,371		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	,708	1	,400		
N of Valid Cases	32				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,88.

b. Computed only for a 2x2 table

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. E, dado que $n < 20$ ou quando $20 \leq n \leq 40$ e alguma frequência esperada ser inferior a 5, e em tabelas de 2×2 , deve interpretar-se o teste de Fisher (Maroco, 2010)

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A24 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Estado Civil”

Crosstab

Count

		Estado Civil				Total
		Solteiro/a	Casado/a / União de Facto	Divorciado/a / Separado/a	Viúvo/a	
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?	Sim	8	3	4	11	26
	Não	1	2	0	3	6
Total		9	5	4	14	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,816 ^a	3	,421
Likelihood Ratio	3,328	3	,344
Linear-by-Linear Association	,057	1	,811
N of Valid Cases	32		

a. 6 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 :

Tabela A25 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Estado Civil”

Crosstab

Count

	Estado Civil				Total
	Solteiro/a	Casado/a / União de Facto	Divorciado/a / Separado/a	Viúvo/a	
Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição? Sim	2	2	1	1	6
Não	7	3	3	13	26
Total	9	5	4	14	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,894 ^a	3	,408
Likelihood Ratio	2,917	3	,405
Linear-by-Linear Association	1,330	1	,249
N of Valid Cases	32		

a. 6 cells (75,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is ,75.

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A26 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Idade

Crosstab

Count		idade		Total
		60-79	=> 80 anos	
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?	Sim	16	10	26
	Não	4	2	6
Total		20	12	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,055 ^a	1	,815	1,000	,601
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,055	1	,814		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	,053	1	,818		
N of Valid Cases	32				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,25.

b. Computed only for a 2x2 table

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. E, dado que $n < 20$ ou quando $20 \leq n \leq 40$ e alguma frequência esperada ser inferior a 5, e em tabelas de 2×2 , deve interpretar-se o teste de Fisher (Maroco, 2010)

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A27 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Idade”

Crosstab

Count

		idade		Total
		60-79	=> 80 anos	
Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?	Sim	5	1	6
	Não	15	11	26
Total		20	12	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	1,368 ^a	1	,242	,370	,248
Continuity Correction ^b	,492	1	,483		
Likelihood Ratio	1,507	1	,220		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	1,325	1	,250		
N of Valid Cases	32				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,25.

b. Computed only for a 2x2 table

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. E, dado que $n < 20$ ou quando $20 \leq n \leq 40$ e alguma frequência esperada ser inferior a 5, e em tabelas de 2×2 , deve interpretar-se o teste de Fisher (Maroco, 2010)

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A28 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Unidade na ERPI”

Crosstab

Count

	Unidade na ERPI			Total
	Autónomo	Intermédio	Dependente	
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar? Sim	11	8	7	26
Não	0	2	4	6
Total	11	10	11	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	4,789 ^a	2	,091
Likelihood Ratio	6,456	2	,040
Linear-by-Linear Association	4,625	1	,032
N of Valid Cases	32		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,88.

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. (Maroco, 2010)

Assim, rejeita-se H_0 .

Tabela A29 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Unidade na ERPI”

Crosstab

Count		Unidade na ERPI			Total
		Autónomo	Intermédio	Dependente	
Se pudesse, mudaria para os	Sim	1	2	3	6
serviços de outra Instituição?	Não	10	8	8	26
Total		11	10	11	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	1,208 ^a	2	,547
Likelihood Ratio	1,284	2	,526
Linear-by-Linear Association	1,156	1	,282
N of Valid Cases	32		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,88.

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A30 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Tempo de Permanência”

Crosstab

Count		Tempo de Permanência			Total
		0-4 anos	5-9 anos	=> 10 anos	
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?	Sim	9	10	7	26
	Não	6	0	0	6
Total		15	10	7	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,369 ^a	2	,015
Likelihood Ratio	10,695	2	,005
Linear-by-Linear Association	6,438	1	,011
N of Valid Cases	32		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,31.

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, rejeita-se H_0 .

Tabela A31 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Tempo de Permanência”

Crosstab

Count		Tempo de Permanência			Total
		0-4 anos	5-9 anos	=> 10 anos	
Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?	Sim	4	2	0	6
	Não	11	8	7	26
Total		15	10	7	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2,243 ^a	2	,326
Likelihood Ratio	3,479	2	,176
Linear-by-Linear Association	1,987	1	,159
N of Valid Cases	32		

a. 3 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1,31.

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$ (Maroco, 2010).

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A32- Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”

Crosstab

Count		Nível de Autonomia (Rec.)		Total
		Autónomos	Dependentes	
Recomendaria os serviços da MSMM a um amigo ou familiar?	Sim	15	11	26
	Não	4	2	6
Total		19	13	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,163 ^a	1	,687	1,000	,530
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,166	1	,684		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	,158	1	,691		
N of Valid Cases	32				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,44.

b. Computed only for a 2x2 table

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. E, dado que $n < 20$ ou quando $20 \leq n \leq 40$ e alguma frequência esperada ser inferior a 5, e em tabelas de 2×2 , deve interpretar-se o teste de Fisher (Maroco, 2010)

Assim, não se rejeita H_0 .

Tabela A33 - Aplicação do Teste do Qui-Quadrado (χ^2) à questão “Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?”, utilizando como *grouping variable* a variável “Nível de Autonomia (Recodificado)”

Crosstab

Count

		Nível de Autonomia (Rec.)		Total
		Autónomos	Dependentes	
Se pudesse, mudaria para os serviços de outra Instituição?	Sim	4	2	6
	Não	15	11	26
Total		19	13	32

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	,163 ^a	1	,687	1,000	,530
Continuity Correction ^b	,000	1	1,000		
Likelihood Ratio	,166	1	,684		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	,158	1	,691		
N of Valid Cases	32				

a. 2 cells (50,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2,44.

b. Computed only for a 2x2 table

Nota:

Para este teste, as hipóteses a considerar são:

H_a : A variável X_n não tem distribuição uniforme na população.

H_0 : A variável X_n tem uma distribuição uniforme na população

A regra será rejeitar H_0 (e aceitar H_a) nos casos em que $p\text{-value} \leq 0,05$. E, dado que $n < 20$ ou quando $20 \leq n \leq 40$ e alguma frequência esperada ser inferior a 5, e em tabelas de 2×2 , deve interpretar-se o teste de Fisher (Maroco, 2010)

Assim, não se rejeita H_0 .

Anexo XI – Transcrições das respostas obtidas na pergunta aberta sobre sugestões e/ou melhorias na Mansão de Santa Maria de Marvila, do Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Residentes (2014)

#01

- Melhoria do serviço de alimentação (pouca quantidade, má qualidade da comida);
- Maior acompanhamento e assistência, especialmente à noite, por parte de equipa de AAD's;
- Referência que os quartos são muito frios, especialmente nas noites de inverno.

#02

- Melhoria do serviço de Lavandaria: referência a perdas de peças de roupa e devolução de roupa danificada (p.e. roupa encolhida e lixívia);
- Melhores cuidados com o vestuário: trocas de roupa entre residentes;
- Melhor serviço de alimentação (qualidade e diversidade, especialmente);
- Referência ao facto de horários de visitas coincidir com horário de refeições (p.e. lanche), que acaba por incomodar residentes e gerar confusão;
- Referência a falta de recursos humanos (AAD's) para satisfazer necessidades de assistência de residentes, o que repercute-se em pouca disponibilidade e cuidados dados “muito à pressa” e, por vezes, mal feitos (p.e. banhos).

#03

- Melhoria dos serviços de limpeza: referência a necessidade de limpeza mais aprofundada (p.e. ir a cantos, limpar debaixo de camas; arredar móveis, etc.);
- A inquirida refere que prefere lavar a sua própria roupa à mão do que entregá-la ao serviço de Lavandaria, já que as restantes residentes da Unidade demonstram-se descontentes por situações de perdas de roupa e roupa encolhida. Também refere situações em que os lençóis “voltam para trás, pois vêm mal-lavados”.

#04

- Referência a necessidade de melhor aquecimento das instalações (muito frio e correntes de ar). No inverno, à noite, o frio torna-se muito desconfortável;

- Referência a necessidade de melhorar serviço de Lavandaria (perdas de roupa) e dos cuidados com vestuário (trocas de roupa entre residentes);
- Referência a necessidade de melhorar confeção da comida (pouco condimentada, às vezes mal confeccionada e má apresentação).

#05

- Horário de visitas coincide com horário de refeições, o que gera “muita confusão e pouco sossego”;
- Maior disponibilidade, atenção e simpatia por parte de AAD’s: as auxiliares não demonstram disponibilidade para apoio quando necessário e quando ajudam é com pouco cuidado e atenção. A inquirida ficou à espera de ir ao wc durante uma hora e quando as auxiliares vêm chateadas pelas pessoas estarem sujas e não terem conseguido ajudar. A maior parte faz tudo de má vontade e mostram-se muito pouco disponíveis e pouco simpáticas. “Não nos tratam como pessoas humanas”;
- Apesar de tudo, os enfermeiros não mostram muita disponibilidade de apoio, pois “andam sempre de um lado para o outro, muito ocupados”;
- A roupa “desaparece” quando vai para o serviço de Lavandaria e “tem pouco trato e é tudo trocado entre utentes” pelas AAD’s;
- Não há um bom encaminhamento para cuidados de saúde: assuntos arrastam e ficam sem resposta;
- Nunca informam a pessoa do que está a tomar e para o que está a tomar. Quando o utente pergunta, os AAD’s dizem para perguntar aos enfermeiros e médicos, mas estes pouco ou nada informam.

#06 (não respondeu a pergunta aberta)

#07

- Melhoria do serviço de Lavandaria: referência a roupa perdida pelos serviços e roupas mal distribuídas pelas Unidades /Setores (trocas);
- Melhoria da qualidade do serviço de alimentação: utilização de melhores alimentos, comida melhor cozinhada e condimentada;
- Maior número de recursos humanos (a nível geral): foram apresentadas comparações entre “o tempo em que havia trabalhadores do Estado “ e a atualidade, sendo que um

maior número e diversidade de técnicos é apresentado como sinal de melhor qualidade dos serviços MSMM (a nível de assistência e bem-estar) e uma casa “mais dinâmica”;

- Referência a quartos serem frios, o que faz com que as noites sejam desconfortáveis.

#08 (não respondeu a pergunta aberta)

#09

- Melhoria do serviço de Lavandaria: referência a perdas de peças de vestuário e distribuição incorreta da roupa por Unidades (trocas);
- Necessidade de maior acompanhamento e disponibilidade de assistência e atenção por parte de auxiliares de ação direta (referência a necessidade de apoio de AAD's em situações específicas como apoio de gestão/resolução de conflitos entre residentes e assistência, especialmente à noite – já que aconteceu alguns acidentes em que residentes não tiveram assistência e tiveram de recorrer apoio umas das outras);
- Reforço de recursos humanos (auxiliares de ação direta): refere que, embora reconheça a simpatia, boa vontade e disponibilidade de AAD's. Muitas coisas não são feitas, porque não há pessoas suficientes para assistência mais personalizada e maior qualidade;

Introdução de sistema de campanhas para pedidos de assistência: referência a necessidade de residentes mais autónomas terem de “gritar para o andar de cima para quando é necessário assistência”.

#10

- Melhoria do serviço de Lavandaria: referência a peças de roupa;
- Referência que a equipa de auxiliares é muito “exaltada” e, por vezes (e algumas delas), fazem as suas tarefas de “má-vontade” e de forma “muito rápida e a despachar e fica tudo mal-feito” (por exemplo banhos e idas ao wc com pouco apoio, de má-vontade e procedimentos mal-feitos “ e a pessoa fica mal-lavada/limpa”);
- É apontada a necessidade de “mais assistência, no geral” para mais disponibilidade dos técnicos, principalmente nas equipas de apoio direto (p.e. aad's, enfermeiros e médicos) para ouvir e falar o que os residentes “realmente necessitam” e para ajudar melhor.

#11

- Há pouca limpeza, arrumação ou não é feita de forma aprimorada, o que “dá imagem às visitas”;
- Deveriam desenvolver jogos mais estimulantes e de acordo com os interesses de pessoas autónomas (p.e. leitura de jornais, jogos de mesa, passeios de interesse cultural) e que estimulassem mais as relações entre residentes. Não ficar somente pelas “típicas atividades de Lar de Idosos”, que estimulassem mais a criatividade;
- Deveria haver atividades de prevenção e manutenção da saúde física, que residentes pudessem frequentar de livre-vontade (p.e. aparelhos disponibilizados no ginásio ou aulas de ginástica);
- Deveria haver mais espaço para arrumação de bens pessoais (“muito importante para a pessoa sentir-se bem integrada”);
- Maior formação de gestão emocional e controlo de stress e de relacionamento com utentes, por parte de ADD’S;
- Maior disponibilidade de apoio por parte dos Enfermeiros;
- Maior disponibilidade de prestação de informação e esclarecimentos, no que respeita a patologias e medicação (“a pessoa toma medicação e não sabe para o quê e o que é”);
- Mais diversidade de conteúdos a passar na TV da Unidade (maior partilha entre utentes);
- Mais recursos humanos (especialmente equipas de apoio direto). Reconhece que há pouca disponibilidade por ser “muitos residentes e poucos trabalhadores”, embora seja uma pessoa que não necessite de muito apoio;
- Necessária a melhoria do serviço de Lavandaria e perdas de roupa;
- Melhor comida (qualidade, quantidade e diversidade). A alimentação não é adequada, por exemplo, o peixe tem muitas espinhas e para arranjar o peixe muitas vezes acaba por vir frio e é tão pouca variedade de pratos no jantar e almoço e respetivas sobremesas são com os mesmos componentes;
- Disponibilidade de outra carrinha/outros horários que correspondem às necessidades de saída de utentes mais autónomos;

#12 (não respondeu a pergunta aberta)

#13

- Melhoria do serviço de Lavandaria: perdas de roupa e roupa danificada;
- Melhoria dos cuidados com vestuário: referência a trocas de roupa entre residentes;
- Maior número de recursos humanos: há poucos AAD's e Enfermeiros para tantas pessoas dependentes, o que acaba por não haver tanta disponibilidade de assistência e de “ouvir e falar” com os residentes. Também refere que, ao não existir pessoal suficiente, as AAD's acabam por ficar “muito exaltadas e stressadas” quando assistem os residentes;
- Maior possibilidade de arrumação para bens pessoais;
- Melhor serviço de alimentação (qualidade, quantidade, diversidade e apresentação). Muitas vezes é difícil comer a comida servida (p.e. peixe), pela necessidade de AAD's “arranjarem a comida e se acabar por não comer quase nada e já estar frio”;
- Maior possibilidade de atividades que “estimulem a mente e o corpo”.

14#

- Melhoria do serviço de Lavandaria, em que refere perdas de roupa e peças danificadas após retorno da Lavandaria);
- Melhoria do serviço de Alimentação, em que é referida a má qualidade dos alimentos e respetiva confeção (poucos condimentos e más-cozeduras), a pouca quantidade de comida servida e indisponibilidade mostrada para repetir pratos e pouca diversidade da Ementa;
- As rampas são muito inclinadas e dificultam a circulação e acessibilidade. Foram referidas algumas situações de quedas em algumas rampas;
- Refere a existência de trocas de roupa entre residentes.

#15

- Melhoria do serviço de Lavandaria. É referida muitas perdas de roupa, o que faz com que o residente preferida que os cuidados com o vestuário sejam feitos pela família;
- Melhoria dos cuidados com o vestuário. É referido a existência de trocas de roupas entre residentes e que é mal-arrumada, “ao ponto de desaparecer”;

- Melhor serviço de alimentação (qualidade, quantidade e variedade de comida). São relatadas situações em que a comida servida faz o residente ficar doente e, às vezes, prefere recusar a comer;
- É demonstrada pouca disponibilidade de apoio por parte das AAD's, que se demonstram por vezes “má vontade” para assistir os residentes;
- Melhor serviço de Limpeza;
- Maior espaço de arrumação para bens pessoais.

#16

- É sugerida a possibilidade haver mais atividades de passeios ao exterior e lanches/almoços de convívio;
- É referido que alguns membros da equipa de AAD's revelam-se muitas vezes “maldispostos e cansados”, o que muitas vezes se reflete em pouca simpatia e atenção na assistência aos residentes. Também é referida o sentido de privacidade quando estão ser dados cuidados de higiene (p.e. referência a portas abertas quando estão a ser dados cuidados no leito).

#17

- Melhoria do serviço de Lavandaria. Referência a casos frequentes de perdas de roupa.

#18

- Maior disponibilidade de apoio por parte de AAD's, que por muitas vezes mostram pouca delicadeza, tolerância e paciência quando estão a fazer a assistir os utentes. É referido que por vezes demora a ter assistência por parte das AAD's;
- Maior número de recursos humanos, de modo a aumentar a disponibilidade de assistência (especialmente AAD's).

#19 (não respondeu à pergunta aberta)

#20

- Melhores cuidados com a roupa (refere, principalmente, as trocas de roupa entre residentes);
- Melhoria do serviço de Lavandaria. Refere casos frequentes de perdas de roupa;

- Melhoria das condições de segurança no transporte MSMM para residentes de cadeira de rodas. É referido uma situação de queda no sistema elevatório por parte da utente, que resultou em fratura e lesão na cabeça.

#21

- Sugere a possibilidade de haver fogão na Unidade para uso utentes autónomos, para que residentes “não estejam tão dependentes das auxiliares para preparar qualquer coisa”;
- Refere necessidade de melhoria dos serviços da Lavandaria, já que há muitas perdas de roupa, bem como de roupa mal distribuída pelas Unidades (trocas);
- Há pouca disponibilidade para prestar informações e esclarecimentos referentes a medicação e tratamentos. “Não se sabe o que se está a tomar e para o quê e o que se está a fazer com as técnicas serve bem para o quê e se a pessoa está a melhorar ou não”.

#22 (não respondeu à pergunta aberta)

#23

- Melhoria dos serviços de Lavandaria: referência a perdas de roupa;
- Melhores cuidados com o vestuário: referência a trocas de vestuário entre residentes, por AAD's;
- Melhor serviço de limpeza: referência a WC's sujos, sujidade que não é limpa debaixo de camas;
- Melhor serviço de alimentação. É servida má comida, com má apresentação e, algumas vezes, fria;
- Maior disponibilidade e atenção de AAD's e Enfermeiros. É sugerido o aumento dos recursos humanos e é referido que AAD's “vêm exaltadas quando vêm responder as necessidades das pessoas e acabam por ser brutas e fazer as coisas mal feitas”. É mostrada “falta de respeito pela privacidade das pessoas” (p.e. mudar de fraldas à frente das outras pessoas e mexer em coisas privadas).

#24

- Melhor qualidade e variedade da comida. É referida a pioria do serviço de alimentação aos fins de semana (inclusive má-apresentação);

- Sugestão de desenvolvimento de animação mais adequada a interesses das pessoas menos dependentes; “que as atividades não sejam só para gente velha e que já não sabe o que fazer da vida”. Também é sugerido o desenvolvimento de mais lanches e almoços de convívio, “com melhor comida do que a que se come todos os dias”;
- Necessidade de melhores sistemas de aquecimento. Os quartos e espaços da Unidade são muito frios e com correntes de ar, especialmente à noite.

#25

- Refere a necessidade de melhorar a qualidade e a apresentação da comida;
- Necessária a melhoria do serviço de Lavandaria. Às vezes a roupa vem mal lavada, danificada e, inclusivamente, há roupa que desaparece;
- Refere o pouco sentido de privacidade por parte de auxiliares: “as coisas do quarto são remexidas e é muito desagradável ser um homem a dar banhos e ir ao wc com as senhoras”;
- Refere pouca disponibilidade por parte das AAD’s, bem como “má-vontade” na execução de tarefas com utentes. É referido que os cuidados de higiene são “feitos à pressa e, por vezes, mal feitos”.

#26

- Maior disponibilidade de apoio e maior qualidade na assistência por parte da equipa de auxiliares;
- Maior disponibilidade de para ouvir as necessidades, vontades e desejos por parte de AAD’s. Referência a necessidade de “tentar falar com a pessoa e pôr à vontade os utentes, aquando a prestação de cuidados”;
- Maior colaboração entre MSMM/Igreja de Marvila: disponibilidade de assistência religiosa na MSMM, já que alguns residentes não conseguem deslocar-se facilmente à Igreja.

#27

- Refere que as atividades de Animação Sociocultural deveriam ser mais diversificadas, no sentido de não exigirem muito das capacidades de locomoção dos residentes mais dependentes, havendo assim maiores níveis de participação;

- Melhoria do serviço de alimentação, no que respeita à qualidade da comida (confeção, qualidade dos alimentos e mais condimentada, quando possível e de acordo com as dietas dos utentes);
- Maior partilha de informação e disponibilidade para esclarecimentos por parte dos técnicos sobre medicação e tratamentos.

#28 (não respondeu a pergunta aberta)

#29 (não respondeu a pergunta aberta)

#30

- Melhoria do serviço de Lavandaria: refere perdas de roupa e retorno de peças danificadas;
- Apesar da limpeza diária, é referida maior necessidade de limpeza, principalmente nos wc's, e mais aprofundada e cuidada (refere que há muito lixo debaixo das camas, detrás de móveis e janelas que não são regularmente limpas);
- Melhores cuidados com o vestuário. É referida a troca de roupa entre residentes;
- Referida falta de “pessoal para assistência”(AAD’S e Enfermeiros), que faz com que haja menos disponibilidade e atenção desejada pelos residentes (“todos despacham”);
- Maior colaboração MSMM/Igreja de Marvila. É necessário “mais presença da Igreja para quem não tem possibilidade de ir por seu próprio pé”;
- Atividades de tempos livres “diferentes e que puxem mais pelas pessoas e pela saúde, e que não sejam direcionadas apenas para pessoas mais debilitadas”. É feita uma proposta de atividades de ginástica e lanches e “coisas que nos façam sentir um bocadinho mais úteis”.

#31

- Necessidade de mais recursos humanos (AAD’s). Referência a que “não há muito mais coisas feitas” por falta de pessoal. É evidenciado diferenças na disponibilidade e atenção das AAD’s, em relação ao tempo em que havia trabalhadores do Estado, já que era um número maior de trabalhadores;
- Necessidade de mais vigilância na Unidade, em especial à noite, por parte de AAD’s. Referência a que os residentes muitas vezes têm de “contar uns com os outros, quando necessitam de apoio e ajuda.

- Necessidade de melhorar serviço de Lavandaria: é reportado o desaparecimento de roupas e o retorno da roupa em estado danificado (p.e. pingos de lixívia e roupa encolhida);
- Embora a MSMM esteja totalmente equipada de elevadores e rampas, é referida uma inclinação acentuada em algumas rampas que dificultam a segura circulação. A calçada portuguesa dos claustros também dificultam o andar das cadeiras de rodas, quando se está sem ninguém a apoiar o manuseio da cadeira.
- Melhoria dos sistemas de aquecimento: o frio nos quartos e sala-de-estar, bem como as correntes de ar fazem com que as instalações sejam desconfortáveis;
- Poderia haver campanhas nos quartos para melhorar acompanhamento dos residentes, especialmente à noite. Foram referidas situações de quedas em que não houve apoio por parte das equipas de apoio direto;
- Maior acompanhamento das AAD's aos residentes da Unidade: não há vigilância e disponibilidade desejada pelos residentes, no que respeita a “assistência e presença”;
- Maior número de recursos humanos (Enfermeiros e AAD's). Apesar da boa vontade por parte das equipas estão sempre muito ocupadas com residentes mais dependentes, o que revela falta de maior disponibilidade para “estar e ouvir” os residentes menos dependentes.

Anexo XII – Transcrições das respostas obtidas na pergunta aberta “O que significa para si Qualidade de Vida?”

#001

“É dinheiro, saúde e energia para não dependermos de ninguém. Ter boa comida e dinheiro para ter alguns prazeres na vida. Não me posso queixar muito, já que estou bem melhores que muitos que nem se conseguem levantar da cama”

#002

“É ter alegria de viver. É muito importante dar-nos bem com toda a gente e ser otimista com a vida.

A minha qualidade de vida é mais ou menos, porque é importante ter saúde e eu tenho muitas dores. As dores são muitas e tenho dificuldades em fazer as coisas, mas gosto muito da vida.

Aqui, nem sempre a comida é boa e é muito importante a alimentação para a qualidade de vida, e, aqui, não se come bem e a comida não é boa.

Ao vivermos em sítios como este, também é importante as condições do sítio e das pessoas que cá trabalham. Já o meu quarto, o meu quarto é bom. Todo o espaço em que vivo é bom: as empregadas ajudam, o médico também vem quando preciso. Ando de cadeira de rodas, mas, com ajuda, vou a todo o lado.”

#003

“É muito importante a saúde e trabalhar, ter alguma coisa para fazer. Eu vivo bem como estou. E, para mim, é também importante ter cuidados médicos (embora eu não precise muito, mesmo tendo algumas dores), ter dinheiro para o que precisamos (mas é sempre pouco) e dar-mo-nos bem com as pessoas daqui. A família também é o mais importante, e eu até falo e tenho visitas da minha irmã. Faço tudo o que preciso e vivo bem aqui.

#004

“ É ser bem tratada, ter boa comida e condições para viver com alguma paz e saúde”.

#005

“É ter saúde, uma vida sem preocupações, conflitos e dores. É ter a família do nosso lado e saber que estão bem. E é terem respeito pelas nossas necessidades e opiniões.

Quando me perguntam se eu queria sair daqui e ir para outro sítio, eu digo sempre que não. Gosto de estar cá. Não dou trabalho ao meu filho e à minha nora e aqui tenho sempre ajuda das enfermeiras ou do Sr. Doutor sempre que preciso.”

#006

“É viver descontraidamente, não ter problemas com nada – de saúde, dinheiro, casa, ter trabalho- e é tudo. É viver como deve de ser, ter o dia-a-dia porreiro. É viver sem dificuldades”

#007

“Para ter qualidade de vida, não preciso muito. Gosto de estar aqui, sou bem tratada, tenho cuidados médicos e todos me tratam bem. Sinto-me bem. A comida, que também é importante, nem sempre é boa e podia ser melhor. E, algumas pessoas não são muito asseadas, o que às vezes dá mau viver, mas convivo bem com as pessoas daqui. Vivo bem e gosto de viver. Há que pensar que isto também não é nenhum hotel, mas é bom. Tenho netas e bisnetos, tenho muita família e os filhos do meu lado e visitam-me quando podem.

A saúde não é a melhor, mas a idade não ajuda. Vou a todos os médicos que preciso (mesmo que o dinheiro seja pouco, mas tão necessário). Ainda consigo fazer muita coisa, comparada com muita gente que anda por aqui, e a cabeça está boa (às vezes esqueço-me um pouco das coisas mas depois vêm à memória) e ainda trato de mim. Há certas coisas que me custam a fazer e tenho algumas dores, a vista é fraca e não posso fazer malha nem rendas, mas eu ainda tenho alguma energia e até consigo cuidar das minhas roupinhas! E, também vou dizendo algumas cantigas e adivinhas para o jornal [da Mansão] e vou ocupando mais ou menos o meu tempo.

[Eu] Não sou uma pessoa triste! O que alcancei na vida foi mais ou menos como quis e tenho pessoas que me respeitam e me ouvem. Estou satisfeita com a família e com a vida. Claro que me preocupo, mas estou bem.”

#008

“É ter saúde, estarmos de bem com a vida, ter dinheiro suficiente para o essencial e para cuidados médicos necessários, comer bem, e energia e atividades suficientes para nos ocupar o tempo”

#009

“É ter aquilo que toda a gente precisa para viver: saúde, comida (mas aqui, às vezes, não é muito bom), dinheiro para o que precisamos e as filhas, descanso, e as pessoas que nos ajudem para o que é preciso e não conseguimos fazer sozinhas. É muito importante as filhas estarem bem e elas estarem ao pé da gente. E também gosto de ir à Igreja, também é bom.

Para viver bem aqui, é também preciso dar-nos bem com as pessoas e estas serem bem-educadas. Mas elas [as outras utentes da unidade] são muito más umas com as outras.

#010

“É saúde, energia para o dia-a-dia, bem como liberdade (e dinheiro) para fazermos aquilo que queremos e gostamos. É estarmos bem connosco próprios. É sermos ouvidos, respeitados e ter todos os cuidados necessários”

#011

“ (...) É a saúde, paz na vida e acompanhamento da família.

Mas eu não posso dizer grande coisa sobre isso [qualidade de vida], já que, apesar de viver na Mansão ser razoável e o bem-estar aqui ser bom, dentro do possível, e haver sempre apoio dos funcionários, da Direção, do médico e dos enfermeiros, sinto-me muitas vezes triste.

É porque uma pessoa não teve reconhecimento merecido ao longo da vida, a saúde até é razoável e não ter dificuldades em movimentar-me e fazer algumas coisas, depende-se de medicamentos. A pessoa nunca mais é autónoma, porque até pode fazer algumas coisas, mas não pode fazer grandes projetos para o futuro. Há falta de dinheiro e condições.

Apesar de uma pessoa não ter que se queixar, já que estão sempre presentes quando é possível, é também uma pessoa preocupar-se com a família e de um dia vir a dar trabalho e o

que é que vai ser de mim se a minha esposa ficar pior, já que ela não anda muito bem. O que há de se fazer...”

#012

“É ter uma vida sem preocupações com dinheiro e doenças e é ser bem-sucedido na vida.”

#013

“É ter saúde, doença ou dor. Que não estejamos dependentes de outros, É chegar a esta idade e ainda ter cabeça para pensar. É o corpo deixar fazer aquilo que queremos, para ver outras pessoas, mas a dor consome.

É ter assistência sempre que necessário e ter boas relações com as pessoas que vivem connosco e que nos acompanham, e que haja respeito mútuo. E ter família, já que se não fosse as visitas da minha esposa, eu nem sei...É o que alegra o meu dia.”

#014

“Qualidade de vida para mim não me significa nada porque não há nenhuma. Não tenho dinheiro, nem saúde e estou aqui para morrer.

A vida foi-me boa até chegar a doença: tinha trabalho, dinheiro e saúde. Agora, aqui é razoável, já que se tem o que é estritamente necessário e eu preciso de medicamentos diários e pouco consigo fazer, em termos de necessidades diárias.

Tudo podia ser melhor, mas é razoável. Os cuidados médicos são bons dentro do possível, embora precisasse de mais terapia. Mas, quando o era o pessoal do Estado a cuidar das pessoas da Mansão, as coisas eram bem melhores, e tínhamos até mais atividades, porque agora também não tenho nada para fazer aqui, já que os técnicos vão-se todos embora.

Dou-me bem com toda a gente na Mansão, embora não tenha amigos. Vejo e oiço mal, mas também não falo de forma a entenderem-me, o que dificulta às vezes relacionar-me com as pessoas. Não me dou com muita família (só com uma irmã e uma sobrinha) e nem quero pensar sobre isso, já que fico com muita ansiedade.”

#15

“É ter saúde, não ter doença ou dor que nos incapacite de fazer a vida diária. Que não estejamos dependentes de outros, É chegar a esta idade e ainda ter discernimento. É o corpo deixar fazer aquilo que apreciamos, para sair lá para fora, para ter vagar para ler um livro, para ver outras pessoas. É ter tudo e fazer aquilo que eu não tenho ou já não consigo fazer, porque as dores matam-me.

#016

“Olhe, para mim, é ter os cuidados médicos necessários, ter boa comida (que cá, muitas vezes, não é o caso) e era ter visita do meu filho, mas ele anda sempre muito ocupado...”

#017

“Qualidade de vida era estar na minha casa. Mesmo com ajuda para o que é preciso, aqui é viver assim-assim. Qualidade de vida também é ter boa saúde, mas a minha tem sido má. Eu tenho médicos aqui e enfermeiros, que é importante, mas a saúde não tem sido boa e a cabeça às vezes não está bem. É importante também conseguirmos fazer as coisas sozinhas e vou fazendo alguma coisa sem ajuda, mas a minha insegurança e com as minhas dificuldades físicas tenho medo de cair e piorar. E o dinheiro, que é tão pouco e faz tanta falta para uma pessoa viver bem. E a família. Gosto de todos eles e o meu filho é muito bom para mim e uma sobrinha também, mas gostava de estar mais tempo com eles.”

#018

“A qualidade de vida aqui é dar-mo-nos bem com todos, ouvir música, ir à missa (embora já custe andar um bocadinho) e ver televisão. É fazer o que se gosta, embora aqui haja pouca atividade e pouca coisa para fazer.

Eu aqui não tenho razões de queixa. É tudo com boas condições, embora às vezes razoáveis, há roupa lavada, as funcionárias são simpáticas e as pessoas daqui faço alguma conversa de ocasião. Gosto de estar na Mansão, não tenho razões de queixa. E, ainda mais, que a minha esposa está também na Mansão.

Eu também tenho alguns problemas na coluna e já fui operado ao coração. Também tenho cataratas, vejo mal e oiço um bocadinho mal, mas não me dificultam a vida. Todos os dias preciso de tomar medicamentos para estas coisas todas e ando a precisar de terapia, que me faz muita falta, já que as dores impedem uma pessoa de fazer alguns movimentos, mas com o andarilho lá vou andando para todo o lado.

Apesar de tudo, não me posso queixar. Estou melhor que muitos outros que estão por cá. O dinheiro é pouco, mas a minha filha vai dando algum dinheiro para as pequenas necessidades, tenho amigos que me visitam de vez em quando... O apoio da família e amigos é sempre bom para a nossa qualidade de vida, embora eu gostasse de estar mais tempo com eles e não ter de me preocupar tanto com a doença da minha mulher.”

#019

“Aqui a qualidade de vida não há nenhuma, eu tinha dinheiro e vivia bem e era feliz em Angola. E, para ser feliz, também precisava que a minha mulher ainda fosse viva e que estivéssemos em casa. Isso sim, era ter qualidade de vida.”

#020

“Para viver bem é ter boa comida e não há aqui. É ter alguns amigos e aqui também há poucos. O meu bem-estar é mau. É ter saúde, embora tenha é pouca e tenho algumas dores, preciso muito de cuidados médicos e tenho pouca energia. É ter dinheiro, mas não tenho para quase nada do que é preciso.

Em termos de saúdes, não faço nada sem ajuda, porque estou em cadeira de rodas. Não é confortável estar sempre na cadeira e vejo mal, não oiço bem... Às vezes, eu até durmo bem, mas pouco. Às vezes tenho algumas atividades, mas pouco. Eu não estou satisfeita a viver aqui.

Estar bem com as pessoas também é muito importante para a qualidade de vida. Mas tenho poucos amigos e ando muitas vezes triste e às vezes muito nervosa. Também tenho família, mas não me vêm ver e nem telefonemas tenho. Penso muito na família e me preocupo muito com eles.

Tudo isto para dizer que vai-se vivendo.”

#021

“É ter saúde e energia para ainda mexermo-nos por nós próprios, para sairmos um bocadinho por nós próprios. É ter uns dinheiros para ir beber um cafezinho, para comer um bifezinho, para não estar sempre a comer no refeitório, ver outras pessoas. É também ir um bocadinho à Igreja, para vermos outras pessoas.

Aqui, também é importante os cuidados das enfermeiras e das auxiliares, que são mais ou menos. Também das terapeutas, que me vão fazer tanta falta...Não me posso queixar, já que estou melhor que muita gente.”

#022

“É ter paz e ver o meu filho. Ter cuidados, boa alimentação. É estar bem dentro do possível, fazer tudo o que preciso e ter acompanhamento de saúde. O dinheiro é pouco para todas as necessidades e estou de cadeira de rodas, e, sem ajuda, não consigo ir a lado nenhum. Mas, aqui, as condições são boas.

Algumas vezes sinto-me triste e outras não... [Eu] Gosto da minha família, tenho apoio deles e sei que eles gostam de mim, mas gostava de os ver mais. Tenho controlo sob a minha vida, mas devido às minhas condições e no sítio em que estou posso pouco.”

#023

“ É ter saúde, ter meios para me tratar sempre que preciso, é também a alimentação...É também ter boas condições onde nós vivemos (e o meu quarto até é razoável) e vem sempre companhia lá de fora, o que faz tudo ser melhor. É ter alguém que goste de nós e, no meu caso, estou satisfeita com todo o apoio familiar, que me é muito importante para sentir bem.

Aqui, os cuidados de saúde são razoáveis e as pessoas tratam-me bem, mas podia ser melhor e o melhor seria mesmo estar na minha casa.. Devido à minha condição não tenho e não posso ter grandes planos para o futuro apesar de ter poder para decidir sob a minha vida. Mas falta-me a minha casa...”

Não sou muito feliz, mas gosto muito de viver.”

#024

“É estar na minha casa. É comer a minha comida e o que eu gosto. É ter alguma coisa para fazer, para além de olhar para as paredes. É ter com quem falar abertamente. É ouvirem o que realmente uma pessoa tem para dizer e ser respeitada. É poder decidir sobre a sua própria vida e coisas”

#025

“A minha vida já foi muito boa, agora nem por isso. Para uma pessoa viver bem é preciso ter saúde e a minha não é boa, porque preciso de alguns cuidados médicos, tenho pouca energia, oiço mal, vejo mal, durmo mal e não faço quase nada, apesar de só precisar de ajuda para tomar banho e para o aparelho que preciso para a minha doença.

O dinheiro que é preciso até me vai chegando e até tenho médico particular, a quem eu vou com o meu filho sempre que preciso. A minha relação com a família, que é tão importante, também é boa, em especial com o meu filho. Estão todos bem e têm muita saúde!

Para o meu bem-estar, também há que ter em conta as condições desta casa. E, na Mansão, as condições não são as melhores: as empregadas nem sempre são muito simpáticas, não dão muita atenção às necessidades e dificuldades de uma pessoa, a comida não é boa, as relações com as pessoas daqui são mais ou menos, as atividades são poucas em sítios como este. Mas, apesar de tudo, as condições daqui até são aceitáveis e sinto-me segura. É necessário estes sítios terem bom ambiente, tratarem-nos bem e as pessoas serem bem-educadas!

Eu não me entrego a tristezas. Isso é muito importante.”

#026

“É ter saúde, que é muito importante e sem ela não se consegue fazer nada, e ter dinheiro para todas as necessidades. É passear um bocadinho ao Sol, para apanhar ar, comer coisinhas boas, e ir de vez em quando à Igreja, quando alguém me ajuda a ir até lá”

#027

“Vivi muito tempo em Moçambique e agora cá estamos com uma vida muito diferente e os filhos precisam de trabalhar e afastar-se de nós. Agora, também tenho falta de saúde e as dores dificultam as coisas que preciso de fazer e preciso de alguns cuidados médicos.

Vivo bem aqui, já preciso de alguma ajuda diária, pois tudo o que faço é com dificuldade. Dou-me bem com as pessoas, as senhoras são simpáticas. Vivo bem aqui. Gostava de ter mais atividade, mas tenho dificuldade em fazer alguma coisa. Dou-me bem com os meus filhos. O dinheiro também é muito importante É pouco, mas vai chegando e tenho ajuda dos filhos, se precisar.”

#028

“Era ter dinheiro e estar em casa, com energia suficiente para fazer as minhas coisas e o que eu gosto”

#029

“ (...) Ainda vejo bem com óculos e gosta ainda de fazer trabalhos manuais, mas têm dores nas costas, ainda faz rendas e ocupa o tempo. Ainda vou fazendo as coisas que preciso no dia a dia...

Preciso de fisioterapia, tenho dores nas pernas e tenho epilepsia desde os 14 anos. Preciso de tomar alguns medicamentos, mas estou melhor. Começo a ter cataratas. Durmo bem.

Gosta de todas as pessoas da Mansão. Às vezes há alguns conflitos, mas nada de importância. Não tenho contactos com a família, os meus irmãos. E aqui tenho algum apoio dos doutores e gosto dos funcionários.

No que toca ao dinheiro, é pouco, mas vai chegando.

Gosto da Mansão, sinto-me segura. A qualidade de vida é boa e a saúde é razoável, com apoio médico e a alimentação é boa.”

#030

“Eu aqui estou bem e sou bem tratada, mesmo gostando mais se pudesse estar em casa. O que eu precisava mesmo era de ter melhor saúde - sem ter as dores que tenho aqui e acolá (mas estou melhor que muita gente que anda por aqui! Eu ainda consigo fazer algumas coisas sozinha.) -, uma comidinha melhor (que aqui não é lá muito boa) e estar com a minha sobrinha e restante família, que costumam visitar-me, levar-me de férias, levar-me a consultas. É muito bom.”

#031

“ É ter saúde – para mim não há coisa melhor - e a minha filha ao meu lado, acima de tudo.”

#032

“É ter saúde e conseguir ter uma casa que não a tenho (e é por isso que estou aqui), que fosse suficiente para eu morar, para poder andar com a cadeira (de rodas). E o que me interessava nesta vida era ter saúde e ter uma casa, estar com o meu marido e todos lá de casa”.

Tabela de frequências de apoio à análise temática das respostas obtidas na aplicação da pergunta aberta “O que significa para si Qualidde de Vida?”

			N	%
	Saúde Geral	Evocado	25	78,1%
	Alimentação	Evocado	14	43,8%
Físico	Dor e Desconforto	Evocado	10	31,3%
	Energia e Fadiga	Evocado	4	12,5%
	Sono e Repouso	Evocado	2	6,3%
	Mobilidade	Evocado	3	9,4%
	Atividades da Vida Diária	Evocado	16	50,0%
	Dependência de medicação ou tratamentos	Evocado	7	21,9%
	Capacidade de trabalho	Evocado	0	0,0%
Psicológico	Sentimentos positivos	Evocado	15	46,9%
	Pensamento, aprendizagem, memória e concentração	Evocado	5	15,6%
	Autoestima	Evocado	1	3,1%
	Imagem corporal e aparência	Evocado	0	0,0%
	Sentimentos negativos	Evocado	0	0,0%
	Espiritualidade/Religião/Crenças pessoais	Evocado	5	15,6%
	comparação social	Evocado	5	15,6%
Relações Sociais	Relações pessoais	Evocado	15	46,9%
	Apoio social	Evocado	0	0,0%
	Atividade Sexual	Evocado	0	0,0%
	Sentimento de companheirismo na (sua) vida	Evocado	1	3,1%
	Sentir amor na (sua) vida	Evocado	1	3,1%
	Oportunidades para amar	Evocado	0	0,0%
	Oportunidades para ser amado	Evocado	0	0,0%
Relações Familiares	Satisfeito com as relações Familiares	Evocado	7	21,9%
	Satisfeito o apoio familiar que recebe	Evocado	7	21,9%
	Satisfeito com o tempo de contacto familiar	Evocado	9	28,1%
	Sente que a sua família lhe dá valor	Evocado	0	0,0%
	Preocupação com bem-estar e saúde de familiares	Evocado	6	18,8%
Ambiente	Segurança física	Evocado	1	3,1%
	Ambiente no lar	Evocado	16	50,0%
	Recursos económicos	Evocado	21	65,6%
	Cuidados de saúde e sociais: disponibilidade e qualidade	Evocado	18	56,3%
	Oportunidades para adquirir novas informações e competências	Evocado	0	0,0%
	Participação e/ou oportunidades de recreio e lazer	Evocado	8	25,0%
	Ambiente físico	Evocado	4	12,5%
	Transporte	Evocado	0	0,0%
outra	Dificuldades sensoriais afetam a vida diária	Evocado	1	3,1%

	Avaliação do funcionamento sensorial	Evocado	3	9,4%
	Dificuldades sensoriais interferem na participação em atividades	Evocado	0	0,0%
	Funcionamento sensorial afeta a capacidade de interagir/conviver	Evocado	1	3,1%
Autonomia	Liberdade para tomar (as suas próprias) decisões	Evocado	3	9,4%
	Sentir que pode determinar o (seu) futuro	Evocado	2	6,3%
	Fazer as coisas que quer/gostaria de fazer	Evocado	5	15,6%
	Os outros respeitam a sua liberdade	Evocado	4	12,5%
APPF	Feliz com o que pode esperar daqui em diante	Evocado	1	3,1%
	Satisfeito com as oportunidades de realização	Evocado	0	0,0%
	Recebeu o reconhecimento que merece na vida	Evocado	1	3,1%
	Satisfeito com o que alcançou na vida	Evocado	2	6,3%
Participação Social	Participação e/ou oportunidades de recreio e lazer	Evocado	8	25,0%
	Satisfeito como ocupa o (seu) tempo	Evocado	2	6,3%
	Satisfeito com o envolvimento nas atividades	Evocado	0	0,0%
	Atividades suficientes para ocupar o dia a dia	Evocado	7	21,9%
	Satisfeito com as oportunidades para participar na comunidade	Evocado	0	0,0%
Morte e Morrer	Preocupado com a maneira como irá morrer	Evocado	0	0,0%
	Medo de não poder controlar a sua morte	Evocado	0	0,0%
	Medo de morrer	Evocado	0	0,0%
	Receio de sofrer antes de morrer	Evocado	0	0,0%

Fonte: Tabela de output gerada pelo IBM SPSS Statistics v.20